



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA
FORTALECER COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR FRENTE
A LA LEY 27806 EN MUNICIPALIDAD DE JOSE L. ORTIZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autor:

**Bach. Cesar Dario Sanchez Shapiama
<https://orcid.org/0000-0001-5120-970X>**

Asesor:

**Mg.Torres Mirez, Karl Friederick
<https://orcid.org/0000-0002-6623-936X>**

**Línea de Investigación:
Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel-Perú
2021**

PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LA LEY 27806 EN MUNICIPALIDAD DE JOSE L. ORTIZ

Aprobación del jurado:

Bach. Sanchez Shapiama, Cesar Dario
Autor

Mg. Torres Mirez Karl Friederick
Asesor

Dra. Paredes Delgado, Sharon Soledad
Presidente

Mg. Cabrejos Pita, Zoila Nelly
Secretaria

Mg. Herrera Timaná, Betty Liliana
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme en mi formación profesional durante estos cinco años.

Bach. Sánchez Shapiama, César Darío

AGRADECIMIENTO

En mi primer lugar a mi familia por apoyarme a sobresalir cada día en el cual me llevo a culminar esta etapa de mi vida y culminar mi investigación

Además, a los profesores que cada año me han formado cada en lo profesional para llegar hasta aquí. ¡Sí, se pudo!

Bach. Sánchez Shapiama, César Darío

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a la ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz. Metodología: el tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es descriptivo de corte transversal, propositivo. Se trabajó con una muestra de 83 trabajadores; se ha utilizado un cuestionario y se procesó la información a través del sistema informático de estadística para ciencias sociales SPSS 23. Conclusiones: El trabajador encuestado se autopercibe que su nivel de conocimiento de la competencia total es 63.9 % muy alto, en el 15.7% alto, 18.1% medio y 2.4% bajo; lo que evidencia que la gran mayoría de trabajadores considera que tiene las competencias técnicas adecuadas para afrontar las exigencias que le plantea la Ley N°27806 y el plan de comunicación interna. Existen elementos de las dimensiones vocación de servicio, orientación a resultados y el trabajo en equipo de la competencia técnica que se está incumpliendo, como son : el trabajador no está en condiciones de arriesgarse brindar información, no genera alternativas de solución, no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información, no propone alternativas de solución para facilitar información al ciudadano, no muestra compromiso y no promueve información, no establece adecuadas relaciones interpersonales y no facilita información a los demás miembros del equipo. En cuanto a las fortalezas encontradas por el análisis FODA, una de las principales es la referida a que el recurso humano se muestra predispuesto a encarar de manera adecuada el reto de mejorar el acceso a la información pública. Asimismo, se presenta un buen número de debilidades que están asociadas al recurso humano, a los elementos que dispone-equipos y materiales- así como a los procesos aspectos que serán abordados en el siguiente punto en lo concierne al diagnóstico del plan de comunicación interna propuesto. Se elaboró una propuesta de plan de comunicación interna que consta de cuatro objetivos específicos: diseñar actividades de comunicación interna, mejorar la utilización de los medios de comunicación interna, mejorar la confianza de los trabajadores y proponer acciones que fomenten y fortalezcan las relaciones interpersonales de las áreas involucradas.

Palabras Clave: Comunicación interna, competencias del trabajador

ABSTRACT

The present research was developed with the objective of elaborating an internal communication proposal to strengthen the technical competencies of the worker regarding the Law N°27806, Law of Transparency and Access to Public Information, in the District Municipality of José L. Ortiz. Methodology: the type of study is non-experimental, the study design is descriptive, cross-sectional, propositional. We worked with a sample of 83 workers; a questionnaire was used and the information was processed through the statistical computer system for social sciences SPSS 23: The surveyed workers self-perceive that their level of knowledge of total competence is 63.9% very high, in 15.7% high, 18.1% medium and 2.4% low; which evidences that the great majority of workers consider that they have the adequate technical competences to face the demands posed by Law N°27806 and the internal communication plan. There are elements of the service vocation, results orientation and teamwork dimensions of technical competence that are not being fulfilled, such as: the worker is not in a position to risk providing information, does not generate solution alternatives, does not propose improvements in order to achieve information, does not propose solution alternatives to provide information to citizens, does not show commitment and does not promote information, does not establish adequate interpersonal relations and does not provide information to other members of the team. As for the strengths found by the SWOT analysis, one of the main ones is that the human resources are predisposed to adequately face the challenge of improving access to public information. There are also a number of weaknesses associated with human resources, the elements available - equipment and materials - as well as processes, aspects that will be addressed in the following point regarding the diagnosis of the proposed internal communication plan. A proposal for an internal communication plan was drawn up with four specific objectives: to design internal communication activities, improve the use of internal communication media, improve employee confidence, and propose actions to promote and strengthen interpersonal relations in the areas involved.

Keywords: Internal communication, worker competencies

ÍNDICE

<i>APROBACIÓN DEL JURADO</i>	<i>ii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Comunicación	19
1.3.2 Comunicación organizacional	25
1.3.3. Comunicación interna	26
1.3.4 Competencias técnicas	31
1.3.5 Acceso a la información publica	33
1.4. Formulación del Problema	36
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	36
1.6 Hipótesis.....	37
1.7 Objetivos.....	37
1.7.1 Objetivo General	37
1.7.2 Objetivos específicos	37
II. MATERIAL Y MÉTODOS	38
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	38
2.2. Población y muestra	40
2.3. Variables y Operacionalización	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Criterios éticos	44
2.7. Criterios de Rigor Científico	45
III. RESULTADOS	47
3.1 Resultados en Tablas y Figuras	47
3.2 Discusión de resultados.....	54
3.3 Aporte Teórico.....	57
<i>Capítulo I. Propuesta de mejora</i>	<i>60</i>
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68

4.1 Conclusiones.....	68
4.2 Recomendaciones.....	69
<i>Referencias</i>	70
<i>Anexos</i>	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estado aspectos dimensión Orientación a resultados

Tabla 2 Estado aspectos dimensión Vocación de servicio

Tabla 3 Estado aspectos dimensión Trabajo en equipo

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de percepción de las competencias técnicas

Figura 2 Nivel de dimensión Orientación a resultados

Figura 3 Nivel dimensión Vocación de servicio

Figura 4 Nivel de dimensión trabajo en equipo

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación interna se ha vuelto un instrumento esencial en las organizaciones o empresas, ya que, un buen uso de la comunicación, puede transmitir adecuadamente a los colaboradores que sean comprometidos, leales, eficaces y eficientes, para así promover en ellos los objetivos y virtudes que fomenta la institución.

Asimismo, las competencias técnicas de los trabajadores no se hallan fácilmente, porque no todos ellos cuentan con las habilidades que implica el correcto desempeño de un área o de una función específica dentro de una organización.

En ese sentido se ha decidido realizar el presente estudio “Propuesta de comunicación interna para fortalecer competencias del trabajador frente a la ley 27806 en municipalidad de José L. Ortiz” con el objetivo de elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a la ley N°27806 en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz.

Para lo cual en primer lugar se ha abordado la realidad problemática, antecedentes del estudio, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y los objetivos. Después de ello se detalla el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de análisis de datos, criterios éticos y criterios de rigor científico.

En el tercer punto se describe los resultados, discusión de resultados y aporte teórico; y por último se detalla las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática.

Todo ciudadano tiene derecho a acceder a la información pública, según lo consagra en el artículo 2, inciso 5 de la Constitución Política del Estado Peruano y en concordancia también es recogido en la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (DL- 27806). En el proceso de acceder a la información pública existen diversos actores involucrados, siendo los principales el servidor público que es el responsable de facilitar la información, y el ciudadano demandante de la información. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).

En España, para que sus pobladores requieran obtener a la información pública, lo pueden solicitar mediante de su portal digital o presentarse a las oficinas de correos que está sujeta a la Ley 19/2013 que regula el proceso de autorización, claridad de la información pública y correcta administración. Más allá de la necesidad de disponer de instrumentos legales eficaces, la experiencia en la defensa del derecho de acceso a la información ha concedido corroborar una cierta oposición de las administraciones a la hora de facilitar el acceso aquel que lo solicita y de divulgar información de forma clara y por otro lado, uno de los problemas originales de la claridad comprendida erróneamente es la superabundancia de datos e información, que en muchas ocasiones generan desinformación en la ciudadanía, cuando lo ideal debería ser el dilucidar los hechos de los responsables públicos y los gobiernos para que puedan rendir explicaciones. (Mendranda, 2017).

De igual forma en Chile la transparencia adquiere su forma como norma, que se recoge en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información Pública la cual regula la transparencia de la función pública, el derecho del acceso a la información pública, la forma de ejercer este derecho, sus excepciones para entregar información pública al ciudadano. Durante el inicio de su funcionamiento se presentaron fallos que se resolvieron debidamente como la disposición inicial entre el grupo de trabajo, la formación a los servidores públicos y el notorio liderato de las autoridades al comprometerse en la transformación institucional. A pesar de esto, subsisten dificultades, tales como: a) existencia de vacíos legales que impactan directamente en los procesos, ya dificultan establecer procedimientos claros, b) escasa capacitación a los trabajadores públicos de cara a sus responsabilidades frente a la ley, y c) Las áreas informáticas no se remozaron

ante el reto de la transparencia. (Cid, V.; Marileo, G. y Moya, E. 2016).

Por otra parte, Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública marcó un antes y después en la comunicación de las instituciones pública de aquel país, ya que ha permitido transparentar su gestión gracias a los medios de comunicación como la radio, prensa, televisión e Internet situación que antes de la promulgación en el 2004 no existía. Sin embargo, el ingreso a datos que descansan en diversos órganos públicos. Asimismo, si están relacionados a la edificación de obras, fondos, funcionarios (que toman decisiones) y autoridades (de distintos gobiernos). De las solicitudes que se presentan la mayoría no se responden, y nunca se entrega información completa asimismo se direcciona a las páginas web y, se entrega y proporciona conocimiento o información que no es de competencia de la diligencia. (Mendranda, 2017).

Asimismo, en México, la claridad de la información pública se observa originado a demandarse o ejecutarse por contener el atrayente de perfeccionar la eficiencia de las solicitudes estatales, vencer la inmoralidad y aumentar la calidad de vida de los ciudadanos al posibilitársele el empleo de las leyes de acceso y transparencia. Desde el 2007 se contempla en la Constitución el acceso a la información como un derecho, no obstante; existen limitaciones rigurosas, trabas administrativas y fuertes resistencias que no posibilita avanzar hacia una política integral, que favorezca la transparencia y la explicación de cuentas. Dicha transparencia se puede materializar solo cuando los documentos públicos se mantengan disponibles al público. (Vera, 2015).

Desde otra perspectiva, en el Perú, la Defensoría del Pueblo en su vigésimo primer informe anual informa que las instituciones públicas solicitan requisitos indebidos para tener acceso a la información pública, entre ellos; copia de DNI, del poder en caso de persona jurídica, Formulario Único de Trámite, sustentación del requerimiento, etc. Asimismo, exigen costos de reproducción, incluso por la entrega de información en copias simples; todo esto genera trabas con la intención de que ciudadanos puedan obtener plenamente a la información pública. (Defensoría del Pueblo, 2017).

En cuanto al acceso de información pública en algunos gobiernos regionales locales se tiene el caso del gobierno de Regional de Piura que cuenta con su portal web actualizado para que todos sus ciudadanos soliciten información, que explica detalladamente como solicitarlo en su portal (tiene la opción de formulario) y

además da opción de remitir la solicitud en el buzón de correo, así como da información del servidor público responsable que nos brinda la información pertinente que solicitamos. Por otro lado, el Municipio Provincial de Trujillo no cuenta en su portal web suficiente información que guíe al ciudadano a solicitarlo.

Asimismo en el municipio distrital de José Leonardo Ortiz no se estaría brindando un adecuado acceso a la información a los ciudadanos que lo requieren, asimismo de una primera aproximación se pudo identificar que varios servidores de esta municipalidad no conoce totalmente los alcances de la ley 27806, entre ellos la responsabilidad que le cabe como facilitadores de entrega de información y las implicancias administrativas, civiles y penales que les competen en el marco de este proceso de transparentar la información; siendo que dicho desconocimiento no estaría permitiendo mejorar el acceso a la información pública.

Por otra parte, las competencias técnicas siendo descritas las capacidades de obtener conocimientos necesarios para realizar determinadas tareas en el entorno laboral con eficiencia y eficacia al interior de la municipalidad arriba indicada los trabajadores no contarían con unas adecuadas competencias que faciliten un mejor accionar de cara a mejorar tanto el proceso de la comunicación interna, así como esta posibilitará el acceso de la información al ciudadano en mejores condiciones. En este sentido la investigación planteada pretende elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas en los servidores de la Municipalidad de José L. Ortiz que a su vez posibilite mejorar el acceso del ciudadano a la información pública.

1.2. Antecedentes de estudio.

INTERNACIONAL

En Ecuador, Peralta (2016) realizó su estudio titulado “La comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial y la imagen corporativa de la Parroquia Huambaló. Ecuador, 2016”. Dicho estudio obtuvo como objetivo general diagnosticar la comunicación interna y la imagen corporativa de la citada parroquia y como objetivos específicos a) Establecer cómo se maneja la comunicación interna, b) Analizar el manejo de la imagen corporativa y c) Plantear una opción interna de comunicación y manejo de la imagen institucional. Metodología: La investigación se basó en un enfoque cuali-cuantitativo, descriptivo, correlacional, sobre una población de 7862 habitantes y una muestra de 381, se empleó un cuestionario de 18 preguntas. Conclusiones: a) el manejo de la Comunicación Interna, es defectuoso y carece de un transcurso homogéneo de acorde a los menesteres de la institución, b) es incorrecto el uso de la Imagen Corporativa, porque la institución al no ser manejado de manera idónea internamente, la imagen de esta se debilita frente a la población y c) se plantea una alternativa interna de comunicación y manejo de la imagen institucional.

Asimismo, en Ecuador. Un estudio realizado por Márquez, Molina y Mejía (2017) titulado “La Gestión De Comunicación Del Municipio De Montecristi Y su Influencia En La Imagen Institucional”, en este estudio el objetivo fue estudiar de manera interna los procesos comunicativos y su sistema de gestión de comunicación elemento que influye en el posicionamiento de la marca de la ciudad. El diseño de la investigación es descriptiva, en la cual se aplicaron métodos cuantitativos y cualitativos, entrevistando a funcionarios y trabajadores .Conclusiones: a) el Municipio realiza estrategias de comunicación en forma desordenada y no cuenta con una buena administración en la emisión de sus elementos de identidad pese que cuenta con un buen desarrollo en sus distintos canales de comunicación, b) la comunicación institucional interna según procura los encuestados no es muy fluida, a pesar a que tiene como herramienta el correo institucional.

Por otra parte, en Guatemala, González (2015) desarrolla su estudio de denominada “Fortalecimiento De La Comunicación Interna De La Municipalidad De

Santa Lucía Cotzumalguap, Escuintla”. El objetivo planteado fue la de aplicar estrategias de comunicación interna y social, para así mejorando las relaciones interpersonales, creando un clima laboral satisfactorio y mejorar el trato al cliente. Cuyo materiales y métodos fue la realización de los talleres de Sinergia y de Relaciones Públicas la capacitación de diseño gráfico, Manual de Organización y Funciones. El estudio concluye que: a) La indiferencia de ciertos jefes de las oficinas de la Municipalidad genera un clima laboral desanimadora en sus colaboradores que tiene a su disposición. b) se generó participación afectiva del personal que se debe disponer dentro de las oficinas de la institución, por ser los responsables de la imagen del Municipio. c) El personal administrativo debe tener una considerable disposición de servicio e informar sobre las funciones que realiza cada oficina, para que los ciudadanos pueden realizar sus gestiones sin ninguna tergiversación del procedimiento.

En España, Mendrada (2017) en su tesis titulada “Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España”. Su objetivo fue evaluar la calidad y transparencia de la información que publican los municipios del Ecuador en sus páginas. Material y métodos: Se utilizó un proyecto ciudadano llamado Infoparticipa mediante el cual se pregunta a las personas mediante un cuestionario como preceptúa el poder acceder a la información de índole pública y como se interrelaciona con la comunicación interna y que fue aplicada online. Conclusiones: a) se confirmó que las leyes garantizan la difusión de la información, aunque muchas veces no se cumple esto debido al desconocimiento de la normativa, así como a la falta de cultura de comunicación interna, b) la información generada hacia el público está relacionada a temas socioculturales y mas no a gestión de los gobiernos locales ni tampoco a temas de obras y presupuestos.

NACIONAL

En el ámbito nacional una investigación desarrollada por Jerrold (2017) titulada “Diagnóstico de la Comunicación Interna en el Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital De Santa – 2016” tuvo por objetivo el diagnóstico de la comunicación interna de dicho municipio fue un enfoque de técnicas cuantitativo-cualitativo. La investigación es no experimental, descriptiva, de corte transversal.

Se utilizó un cuestionario ad hoc de 17 preguntas, sobre una población de 72 personas, cuyas conclusiones arribadas fueron: a) Comunicación defectuosa entre la altos mandos y los trabajadores, así como entre las oficinas , impactando en el rendimiento laboral y generando un clima laboral inadecuado, b) la comunicación interna empleada mayormente es la formal, sin embargo; está referida solo a la parte documentaria institucional; en tanto la informal (rumores) es la más utilizada por el personal para informarse acerca de los acontecimientos que ocurre en el municipio, generando conflictos entre compañeros y áreas de trabajo. c) El flujo de comunicación utilizado es el descendente, aplicándose autoritariamente y no integralmente, las cabezas de las áreas no tienen en consideración las opiniones de sus trabajadores, d) Los canales de comunicación interna no son uniformes, algunas áreas solamente disponen con documentación interna y teléfono fijo, en tanto que en otras tienen celulares, intranet, internet, teléfono fijo, documentación interna y charlas informativas, produciendo molestia y celos y , e) el área de imagen solo transmite las actividades de alcaldía, con un rol de relacionista público, utilizando la comunicación externa para promover la imagen del funcionario, emitiendo información intrascendente para el público interno, resultando en el descuido de la comunicación interna y las funciones como motivar, informar e integrar al personal .

Arbañil (2018) en su trabajo investigativo denominado “Plan Estratégico de Comunicación Interna como herramienta para el Fortalecimiento de las Relaciones Internas en la Municipalidad Provincial de Utcubamba”, el cual tiene como objetivo entender y distinguir si en la comunicación interna un plan estratégico podría transformarse en un instrumento que consolide los vínculos o relaciones internos. Se ejecutaron diligencias de recopilación de datos, tales como inspección de campo, sondeo a los 135 Servidores que comprenden el recurso humano de la entidad, sectores de debate mediante un muestreo no probabilístico intencional o de coexistencia, y reuniones con Servidores escogidos a través de muestreo discrecional a juicio del grupo investigador que llegando a las conclusiones lo siguiente: Se identificaron ausencia de zonas de intervención democrática y abierta, ausencia de espacios colaboración democrática y abierta, en todas las categorías de la entidad de halo politización,, incompetencia de medios o elementos existentes para la comunicación, asimismo, se detectó que las redes de información

no cumplen una adecuada función, y que existe una ausencia de identificación con la entidad; motivo por el cual genera el debilitamiento interna de las relaciones.

Bendezu (2016) presenta su estudio titulado “La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao”, el estudio planteó como objetivo analizar la relación entre las variables comunicación interna e identidad corporativa. El diseño de estudio es cuantitativo, no experimental, correlacional de tipo transversal. Se trabajó sobre una población de 595 con muestra 226, se manejó un cuestionario de 42 preguntas con preguntas tipo Likert .Conclusiones: a) Existe correlación directa-positiva entre las variables de comunicación interna e identidad corporativa, b) Existe una correlación directa- positiva entre las variables comunicación operativa y la dimensión innovación y aceptación de riesgos, c) Se evidenció una asociación positiva y significativa entre la dimensión innovación y la atención a los detalles y d) Se encontró una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la comunicación operativa y orientación a los resultados.

Chávez (2017) lleva a cabo su investigación titulada “Gestión Municipal y Transparencia en los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Lima. 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre gestión municipal y transparencia en los ciudadanos. De diseño descriptivo, hipotético-deductivo, no experimental de nivel correlacional de corte transeccional Se aplicó a una muestra de 384 que se empleó como instrumento un cuestionario de 26 interrogantes de tipo Likert, la conclusión es que existe una asociación positiva y directa entre las dimensiones de gestión municipal y transparencia vale decir que la transparencia permite mejorar la gestión municipal.

LOCAL

En Lambayeque, Angulo (2016) desarrolla su estudio “Estrategias de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de la Gerencia Regional de Educación De Lambayeque, 2016” cuyo propósito fue determinar el nivel del clima organizacional en la citada Gerencia. El diseño es Pre Experimental y de tipo Aplicativo. Se trabajó en una población de 64 personales de la cual se extrajo una muestra de 35. Se usó como instrumento un cuestionario de 32 preguntas. La conclusión a la que llega a determinar una deficiencia de liderazgo activo, por el cual no existe una coordinación fluida y oportuna de jefe-empleado y

viceversa, así como entre compañeros de trabajo.

Lázaro (2017) lleva a cabo su tesis titulada “Estrategias de Comunicación Interna para mejorar el Clima Organizacional en la Corporación Mechan Service S.A.C de la ciudad de Chiclayo”. El objetivo fue proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa. El estudio es de tipo propositiva, descriptiva, no experimental sobre una muestra de 12 empleados, se usó una guía de observación con 16 proposiciones y un cuestionario de 80 preguntas de tipo Likert. Conclusiones: a) existe un mal uso del sistema de comunicación, motivación y vínculos interpersonales, que influye desfavorablemente en el rendimiento laboral de los trabajadores, b) Imperfecciones en su sistema de comunicación interna, lo que incurre en un funcionamiento de trabajo no eficiente, c) clima organizacional está deteriorada a causa de que los directivos no les dan un aprecio pertinente a sus funciones ni ejercen un buen liderazgo, desencadenando en ellos falta de identidad con la empresa, d) No aplican debidamente las administraciones corporativas en vista a la falta de cooperación e interés de los gerentes respecto a las actividades laborales de la empresa.

Palmer (2016) presenta su investigación titulada “Plan de Comunicación Interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer-Chiclayo, 2016” cuyo objetivo es proponer un plan interno de comunicación basado en la dinámica del proceso. La tesis es no experimental, descriptivo, tipo propositivo. Muestra utilizada de 30 colaboradores. Utilizo como instrumento el cuestionario de test Escala con 15 ítems de tipo Likert. Conclusiones: a) existe una brecha en el proceso comunicativo interno y relaciones interpersonales, b) inexistencia de plan corporativo que incentive y estimule la motivación laboral de los trabajadores.

Campos (2018) realiza su investigación titulada “Propuesta de un Plan de Comunicación Interna para mejorar la atención al usuario en el Área de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”. El objetivo fue diseñar una propuesta de plan de comunicación para mejorar la atención al usuario. El diseño de la investigación es descriptivo- no experimental donde hay dos poblaciones: 816 (publico) y 10 (trabajadores) cuya muestra de los son 86 y 10. El instrumento que se uso es un cuestionario. En conclusión, se confirmó que, si es preciso efectuar

una alternativa que proponga mejorar algunas deficiencias que se halla no únicamente en la comunicación en el área sino de igual modo la atención brindada a los usuarios, dado que de no haber en la comunicación y el compañerismo una mejoría esto perjudicará con la atención y el servicio que se brinda y por ende se está generando un descontento en los beneficiarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Comunicación

1.3.1.1 Definición

Existen diversas definiciones acerca de comunicación, a continuación, se alcanza algunas de ellas:

Etimológicamente proviene del vocablo latino *communicare*, que significa “compartir algo, hacerlo común”, y por “común” entendemos comunidad; o sea, comunicar se refiere a compartir conocimiento con nuestros semejantes. (Stanton y Walker ,2007)

Pasquali (1990) sostiene que la comunicación inicia en un entorno social determinado por el individuo, justamente como el primordial elemento estructural, puesto que no cuenta con comunicación, en donde no se puede conformar una estructura social. La comunicación es propia de la interacción humana, al envío y recepción de mensajes entre los seres humanos, fueran cuales fueran los mecanismos intermediarios usados para hacer favorable la interrelación a distancia.

Es posible conceptuar a la comunicación como el desarrollo mediante el cual el ser humano realiza contacto por medio de un mensaje, esperando que esta realice una reacción, ya sea opinión, actividad o conducta, es una forma de instaurar afinidad con otras personas por intermedio de ideas o pensamientos. (Martínez y Nosnik ,1998.)

La comunicación: “involucra el intercambio continuo y bidireccional de información entre personas, que se realiza al usar los recursos tecnológicos

existentes, con el fin de originar objeciones a las interrogantes que pueda haber en un momento determinado”. (Arbañil, 2018).

Es un procedimiento en donde difunde información de una manera a otra. Los procesos de comunicación son intercambios de signos y al menos entre dos agentes que participan una misma serie de código y tienen unas reglas comunes. (López, 2014)

De igual forma, Gordon (1997) sostiene que la comunicación es esencialmente un cambio recíproco de información entre dos o más partes. Su objetivo es compartir la información, incluso hechos, suposiciones, comportamientos y sentimientos con personas, grupos u organizaciones.

EL MODELO DE BERLO

Por su lado David Berlo plantea su modelo basado en que el objeto principal de la comunicación es transformar al ser humano en un intermediario competente que le permita cambiar la conexión única que hay entre su organismo y su entorno que lo rodea. Entonces el hombre se comunicaría, para influenciar y afectar de manera intencional en los demás. (Navas, 2013)

El modelo de Berlo infiere que la comunicación compone un proceso. En otras palabras, una estructura cuyos elementos se correlacionan de modo dinámico y que se retroalimentan. Durante el proceso comunicativo no es válido relacionar un inicio o fin establecido y constante en el tiempo, en tal sentido el modelo que está en desarrollo atañe al procedimiento obstaculizado de manera arbitraria en un momento específico de tiempo. (Balut, 2012)

Durante el proceso comunicativo es posible identificar los siguientes elementos:

FUENTE DE COMUNICACION: Corresponde a una persona o grupo de personas que tienen un deseo y una razón para entablar comunicación.

ENCODIFICADOR: Corresponde al que recibe el conocimiento de la fuente y las dispone codificándolas.

MENSAJE: es el propósito de la fuente, lo que quiere expresar de alguna forma.

CANAL: es el medio o el que transmite el mensaje, el conducto por donde se propaga.

DECODIFICADOR: es el que traduce el mensaje y procura dar una representación que este aprovechable por el receptor.

RECEPTOR: concierne al individuo o personas en el otro lado del canal y el que le da sentido a la comunicación. Si no existiera un receptor que reciba y reaccione frente al estímulo de la fuente, la comunicación no sería posible. (Díaz y Marthins, 1978, p.63).

1.3.1.2. Teorías de la comunicación

1.3.1.2.1. Axiomas de la Comunicación propuestos por Paul Watzlawick

Watzlawick y colaboradores proponen cinco axiomas de la comunicación las cuales son, son propiedades simples de ella y que conllevan aspectos interpersonales básicos. 1) no es posible estar incomunicado, 2) Todo proceso comunicativo debe contar con un CONTENIDO y una RELACIONAL, 3) La esencia de una relación acata al aspecto de PUNTUAR o PAUTAR LAS SECUENCIAS de comunicación que cada implicado constituye. 4) Las personas utilizan tanto la comunicación DIGITAL como la ANALÓGICA 5) Toda comunicación es SIMÉTRICO o COMPLEMENTARIOS, como queden fundados en igualdad o en diferencia. (Lázaro y Taboada, 2017).

La imposibilidad de no comunicar

Toda conducta tiene un valor de comunicación, por más que uno no esté consciente, ya sea palabras, el silencio o cualquier actividad que se realice, tiene una importancia de dejar un mensaje, en otras palabras, no puede dejar de comunicar. Como por ejemplo si una persona se pone leer un diario, comunica que no quiere ser interrumpido o no desea dialogar con ninguna persona. (Campos, 2018).

Los niveles de contenido y de relación en la comunicación

Toda comunicación deberá tener un contenido (lo que se dice) así como una relación (a quién se comunica y cómo se le comunica). Gracias a ella, todos podemos expresar nuestra manera de ser y el enfoque de la relación con otras personas.

El nivel de contenido concierne al sujeto que está comunicando, bajo la premisa que el proceso de comunicación tiene información sobre cómo el que comunica quiere ser entendido y como la persona receptora va a entender el mensaje. En tal sentido, el nivel de contenido vendría a ser el significado y necesita del contexto en que se da la comunicación. (Tuzzo, 2009)

El nivel de relación está relacionado a como el receptor entiende el mensaje o las formas que se le puede dar al concepto o significado que se nos da. Este nivel puede surgir a partir del tono de voz utilizado, los gestos usados, el lenguaje corporal, la gramática empleada, el tipo de palabras de que se usan. (Delgado,2010)

Toda comunicación es simétrico y complementario

Se agrupa de la siguiente manera:

Comunicación Simétrica

Comunicación establecida entre los hablantes de un acto comunicativo que cumplen el mismo rol; es decir, donde existe relación entre ellos. Se basa en la igualdad entre personas con los mismos rangos, condición física y estatus social, donde los participantes se tratan como iguales. En este tipo de comunicación es frecuente entre compañeros de trabajo, amigos, hermanos se busca la indiscriminación en tomar decisiones, dar consejos y proponer alternativas de solución. (Saldaña,2016)

Comunicación complementaria

En esta comunicación se establece con las diferencias que hay en los que participan en un proceso de comunicativo, por lo cual la mayor parte uno es superior que el otro. Los involucrados se tratan con reserva a medida que las

diferencias emergen en donde la interacción toma un sentido negativo. Se ve frecuentemente entre padre e hijo, jefe-empleado, entre otros. (Rios,2014)

1.3.1.3. Elementos del Proceso de Comunicación

Como se dijo líneas arriba el proceso de comunicación consta de varios elementos entre los cuales se tiene:

Fuente: punto de donde se origina la información, así como datos y contenidos que se enviarán, es el origen del mensaje. (Gavidia y Gómez, 2017).

Emisor: es el que envía el mensaje, opta y selecciona los signos convenientes para enviar el mensaje. En gran medida del emisor depende que los mensajes enviados puedan ser decodificados correctamente por aquellos que los decepcionan, con él se da inicio al proceso de la comunicativo. (Prendes, 2015).

Receptor: Es quien realiza el procedimiento inverso del emisor, es decir recibe el mensaje, analiza las respuestas que recibe. (Arbañil, 2018).

- Mensaje: cumulo de ideas, afectos o pensamientos en que un emisor envía al receptor y este está integrado por tres elementos:
 - Código: signos que están estructurados en base ciertas leyes propias empleadas con el propósito de la elaboración del mensaje, información que se desea transmitir.
 - Contenido: Noción que establece el mensaje, en cual se comunica.
 - Tratamiento: Selección del estilo de cómo expresar las cosas cuyo fin es proporcionar el entendimiento del mensaje.
 - Canal: Gracias a él que se envía el mensaje, hay diversos canales de comunicación dependiendo del contexto y la necesidad de comunicar.
 - Retroalimentación: Proceso mediante el cual responde a los mensajes recibidos.

- Contexto: Entorno socio-económico y cultural donde se originan los mensajes en un cierto tiempo, se elaborarán los mensajes para transmitir a los receptores. (Gavidia y Gómez, 2017).

1.3.1.4. Tipos de Comunicación

Se puede clasificar en:

Comunicación verbal: oral y escrita

Es la utilización de las palabras para la interrelación entre las personas, el lenguaje propiamente dicho, expresado de forma hablada o escrita. Compone un grado esencial de comunicación y se focaliza en cual se dice. Puede realizarse de dos formas: oral (por medio de signos orales y palabras habladas); o escrita (mediante de la representación gráfica de signos). (Loria, 2011)

La comunicación verbal posee la cualidad de expresar lo que se siente o piensa por intermedio de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras. (Gutiérrez, 2012).

Se puede llevar a cabo de dos formas: oral: a través de palabras habladas o escrita: por medio de signos gráficos. Existen diversas formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. (López, 2014).

Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación nos brinda información que no se puede conseguir de la información oral; tiene que concordar la expresión oral con la expresión física, una persona nos puede decir que se siente bien, oralmente y al mismo tiempo con una sonrisa irónica nos dice lo contrario. A veces resulta más creíble en circunstancias que cuando se está comunicando con palabras. (Masaya, 2017)

Se elabora debido a una gran cantidad de signos muy variados: sensoriales (visuales, auditivas, olfativas, etc.), sonidos, gestos y movimientos corporales. En

diversas oportunidades funciona regulando el proceso de comunicación, aumentando o disminuyendo el significado del mensaje. Estos sistemas no verbales varían según las culturas. En términos generales, tiene más número de funciones que el verbal, dado que lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones (Sánchez, 2016).

La comunicación no verbal ocurre en conjunto con la comunicación verbal u oral para fortalecerla, contradecirla, sustituirla, complementarla, enfatizarla regularla o controlarla. En gran parte de esta comunicación se aprende, de tal manera que su existencia no se da al azar, solamente que está regida por pautas socioculturales. (Álvarez, 2015)

1.3.2 Comunicación organizacional

Al ser la comunicación una característica del ser humano, siendo algo que permanentemente presente y debido a esto, las personas interactúan entre sí y se organiza para unir sus esfuerzos. (Mendoza y Rodríguez, 2012)

La comunicación organizacional son los mensajes que se envían entre los integrantes de la empresa, y entre ésta y su entorno; vale decir que son técnicas y acciones orientadas a mejorar y aligerar el flujo de mensajes que ocurre en la organización, busca además influir en las opiniones, habilidades y la manera de comportarse del usuario interno y externo de la empresa, buscando que cumpla mejor sus metas planteados. (Collado, 1999)

Vista como un proceso, se considera que la comunicación organizacional es aquel medio a por el cual los integrantes de la empresa reúnen información pertinente respecto a su organización y los cambios que se producen al interior de ella. En la comunicación organizacional el componente principal es el recurso humano, estos se encuentran instalados en diversos ambientes desde sus relaciones personales hasta sus valores; tanto éticos como culturales de tal modo que puedan aceptar los valores corporativos como suyos. (Kreps ,1995)

Existen otras definiciones de las comunicaciones organizacionales, entre ellas la que las considera como un conjunto de técnicas y actividades orientadas a resolver y acelerar la circulación del mensaje que se dan por los integrantes de la entidad y su entorno, o medio a intervenir en las opciones, actitudes y conductas

de los públicos interno y externo de las organizaciones, todo ellos con el propósito de que esta última se cumpla mejor y más rápidamente con sus metas. (Fernando, 2002).

El estudio de la comunicación organizacional es de suma importancia por cuanto al surgir de las carencias prácticas y teóricas de las instituciones, procesadas en corregir las propias capacidades de comunicación, permite expresar los anhelos personales como laborables; de esta manera el cambio y crecimiento en el ámbito profesional se logra con la ayuda de los demás empleados. La comunicación organizacional al hacer alusión a las acciones que se llevan a cabo en el entorno de la institución apoya a la acción mutua de los integrantes, a cuestionar sus anécdotas críticas y genera datos importantes, asimismo, facilita los intentos de lograr en tal grado sus propósitos individuales así como las de las entidades, al dejarles deducir las modificaciones y, por último, animándolos a que coordinen la satisfacción de sus necesidades individuales con el debido cumplimiento de sus responsabilidades específicas con la empresa, que son siempre cambiantes. Este tipo de comunicación debe ser empleada en cualquier lugar donde se trabaja, así poder tener un buen dialogo entre los trabajadores, entre ellos y los dirigentes de la organización para poder brindar un buen servicio al público externo (Lucas, 1997).

1.3.3. Comunicación interna

En el numeral anterior se hizo referencia que la comunicación organizacional relacionaba actos y aptitudes de los actores del proceso comunicativo organizacional (trabajadores, directivos, usuario interno y externo); en este sentido es importante que se disponga con una afiatada comunicación interna y para eso es crucial conocer de qué trata.

1.3.3.1. Definición comunicación interna

Rodríguez (1991) nos ofrece un concepto clásico de comunicación interna quien la define como un conjunto de acciones efectuadas por las organizaciones buscando iniciar y sostener buenas relaciones entre sus trabajadores, usando diversos mecanismos de comunicación para tenerlos debidamente informados,

motivados e integrados, y así contribuir con su aporte a lograr los objetivos organizacionales.

Brandolini y González (2009), la conceptúan como un instrumento de gestión, cuyo objetivo principal es la capacidad de producir el efecto deseado en la recepción y comprensión del mensaje.

Para Capriati (2009) es el stock de mensajes y acciones comunicativas establecidas reflexivamente que está orientada a relacionarse con los usuarios internos, con el objetivo de comunicarse de manera innovadora y diferenciada hacia las características organizacionales, sus productos y/o servicios y sus actividades.

Asimismo, la comunicación interna se hace necesaria ante la necesidad específica de las organizaciones de generar un clima motivador e integrador a sus trabajadores en un contexto cada vez más cambiante. Desde esa óptica, se constituye en un instrumento que hace posible traspasar las metas a la empresa, divulgar sus políticas y fundar una identidad empresarial basado en la confianza y la motivación. Asimismo, es un generador de renovación, pues favorece y da facilidad la incorporación de nuevos valores o modelos de gestión y la alineación de los colaboradores con las finalidades o metas empresariales. A su vez favorece que la empresa optimice sus interacciones grupales, consolidando así los vínculos y valores amicales entre los colaboradores para así en mejorar la imagen de la empresa. (García ,2012).

1.3.3.2. Objetivos de la comunicación interna

Ongallo (2000) postula que la finalidad de la comunicación interna es mejorar y ordenar el proceso de la información, en los diversos canales (ascendentes, descendentes y horizontales); concientizar a los integrantes de la organización en el uso de las herramientas comunicacionales; y ser un implemento de difusión de las iniciativas organizacionales.

Vértice (2008) sostiene que la comunicación interna es un dispositivo de gestión de las Relaciones Públicas, busca como finalidad establecer un proceso en la transferencia de información buscando alcanzar los objetivos empresariales. Tiene los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar a mantener adecuadas relaciones interpersonales.
- Favorecer el vínculo entre la empresa y el personal que lo integra.
- Diseñar y elaborar la información que se va a alcanzar a los trabajadores de la organización en cuanto a los objetivos empresariales.
- Diseñar y desarrollar la información que servirá como elemento motivacional del comportamiento de los trabajadores.

1.3.3.3. Tipos de comunicación Interna

Existen diversas tipologías de clasificación de la comunicación interna:

Según la formalidad u orgánica

Formal: aquella en el cual el contenido se refiere a aspectos laborales. En términos generales, se aprovecha la escritura como medio. De velocidad lenta porque tiene que contar con los formulismos burocráticos.

Informal: aquella en el cual el contenido es de aspectos laborales, se realiza a través de canales no formales. (Reuniones antes de iniciar jornada, en los corredores, etc.). Es más rápida que la formal.

Rumores: comunicación no formal que no respeta los canales y a alta velocidad. El principal canal informal en la empresa, pueden distorsionar la información. Un problema que origina los rumores inapropiados es que distraen al trabajador, genera angustia y disminuye la productividad. (Dubrin, 2003).

Según la direccionalidad

Vertical: Es tipo de comunicación que se produce en las órbitas directivas de la entidad u organización y desciende usando los medios y canales oficiales. Existen dos tipos: *Descendente:* su finalidad es informar a los niveles inferiores de la empresa las órdenes que surgen de los niveles superiores y *Ascendente:* su objetivo es conseguir información relativa a la moralidad del personal, colaboradores, sus aspiraciones y opiniones. (Peralta, 2016)

Horizontal: Se lleva a cabo entre los colaboradores de un mismo o semejante nivel corporativo. A menudo usa canales o mecanismos oficiales y es en su

totalidad de manera informal. Además, se le conoce como comunicación plana. (Lázaro, 2017)

1.3.3.4. Funciones de la comunicación interna

Zapata (2011) refiere que entre las principales funciones de la comunicación interna se encuentra:

- Estimular y favorecer el proceso de comunicación en todas las unidades orgánicas de la empresa buscando la efectividad de todo el proceso comunicativo.
- Propender una cultura colaborativa.
- Potenciar la imagen de marca entre los personales, dándoles entender lo importante de preservar el buen nombre de la organización dentro y fuera de ésta.
- Delinear el plan de Comunicación Interna conjuntamente con la Gerencia General y el área de Mercadeo, Relaciones Publicas y Recursos Humanos.
- Realizar el seguimiento y mejoramiento de los canales oficiales corporativos.
- Propiciar y promover una cultura organizacional digital e interactiva utilizando nuevas tecnologías: u web, redes sociales y teléfono móvil.
- Formulación de FODA que permita evaluar la gestión organizacional.
- Llevar a cabo actividades que permita mejorar el clima organizacional.
- Descubrir oportunidades y necesidades informativas.

1.3.3.5. Plan de Comunicación interna

a. Definición de plan de comunicación

La Comunicación Interna es un instrumento que debe ser personalizada y adecuada apropiadamente a las necesidades de cada organización y a sus situaciones específicas, debiendo tener estructurada las acciones para desarrollar por intermedio de un plan de comunicación interna.

Se tiene que tener en consideración que hay técnicas de comunicación distintas y diversas para lograr objetivos, pero un solo plan de comunicación perderá eficacia, sino se ha de tener en cuenta que la comunicación interna no

es una medida de emergencia, sino un proyecto único con resultados a mediano y largo plazo. (Molero, 2005)

El plan de Comunicación interna de una organización debe estar ajustado con el Plan Estratégico, la cultura y con los objetivos de este, al mismo tiempo de reflejar la personalidad del propio organismo. La planificación debe ser un procedimiento en el cual estén involucrados todos los niveles de la organización y debe surgir desde un Plan Estratégico, debido que el propósito del Plan de Comunicación Interna es alcanzar los objetivos y resultados señalados por parte de la Organización en el Plan Estratégico. El Plan de Comunicación agrupa las acciones y estrategias que se van a poner en práctica a lo largo de un periodo de tiempo determinado, para fomentar relaciones participativas, (Aljure, 2015)

b. Fases para elaborar y ejecutar el Plan de Comunicación Interna

Como todo plan ya sea estratégico u operativo para su formulación atraviesa por una serie de fases que se detallan a continuación:

Diagnóstico de la Situación Actual

Sirve para ver el estado actual de la institución y del entorno para así lograr las metas proyectadas. En esta etapa se tiene que analizar los instrumentos que se quiere llegar al público interno, y además captar y notar los problemas y necesidades que hay, tales como los recursos, ofertas y demandas de comunicación. Se recomienda en el diagnostico elaborar un análisis FODA (Andrade, 2005)

Definición de objetivos

Ya aclarada la coyuntura actual, se tiene que establecer las metas del plan de comunicaciones.

Las metas del plan de comunicaciones están divididas en estratégicos (a largo plazo) y tácticos (a corto plazo). Estos tienen que estar estructurados en base a los objetivos estratégicos generales y asimismo ser prácticas, factibles y enfocados a la cultura de la institución. (Fernández, 2013)

Estrategia de comunicación

En esta etapa se tiene que dar las prioridades y establecer el modelo de comunicación que se pretende con el propósito de lograr las metas trazadas. (Alvarado, 2010)

Público Objetivo

Esta etapa, es fundamental desarrollar un estudio a fondo del público que se va a dirigir la comunicación. Se fija la segmentación en función de factores tales como trabajo, formación educativa, localización geográfica, etc. (Olivos, 2014).

Plan de Acciones, calendario y presupuesto

Esta es la etapa en que se define los contenidos de los mensajes a difundir y los medios que se van emplear. Además, es aquí en que se desarrolla las acciones para lograr los objetivos establecidos. También se tiene que establecer un calendario y hacer una estimación del costo del plan. (Baldarezo, 2014)

Ejecución y Desarrollo

Se ejecuta y se pone en marcha las acciones especificadas en la etapa anterior. (Artal, 2013)

Seguimiento y evaluación

Por último, se realiza el seguimiento y monitoreo en base a los indicadores que se han fijado previamente para desarrollar una evaluación del plan y comprobar si los objetivos señalados se han logrado. Ya finalizado esta etapa se analiza y corrige los percances manifestados durante el proceso y se verifica reiteradamente las prioridades establecidas. (Trani, 2015).

1.3.4 Competencias técnicas

1.3.4.1 Concepto de competencia

Tobón (2005) postula que las competencias son un punto de vista que solamente se centran en puntos determinados de la docencia, de la evaluación y el aprendizaje, como son la combinación de los conocimientos, las destrezas, los valores, las habilidades, las actitudes en el desempeño laboral y los aspectos

cognitivos; la elaboración de los programas de formación, sociales, ambientales, profesionales, investigativos y laborales del contexto; y la orientación del aspecto educativo por intermedio de indicadores y estándares de calidad en todos sus procesos.

Para Martens (1997), la competencia está referida al stock de conocimientos y habilidades del trabajador, los que permitan llegar a resultados esperados en un momento determinado. En esta dirección, la competencia es sinónimo de resolución de problemas u obtener un resultado garantizando su calidad.

1.3.4.2 Concepto de competencia técnica

Este concepto está referido a la posibilidad de contar con los conocimientos suficientes para llevar a cabo ciertas tareas en el área de trabajo con efectividad. De tal modo es primordial que toda organización disponga de personal que cuente con los conocimientos adecuados y poder actuar adecuadamente en un momento determinado o circunstancia. (Rojas, 2017)

Bunk (1994) La competencia técnica es el dominio experto de las tareas del puesto de trabajo, con los conocimientos y las habilidades para la ejecución. Tener la aptitud, actitud y un buen nivel de habilidad para realizar labores productivas son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas a condiciones específicas de ejecución. Son los comportamientos de índole técnico o profesional vinculados a un área ocupacional.

1.3.4.3 Dimensiones de las competencias técnicas

a. Orientación a resultados

Según el SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil) sostiene que se hace necesario orientar las acciones al logro que se dirigen las metas individuales, y fines institucionales, alcanzando estándares de calidad y estableciendo ocasiones favorables de mejora. Esto dentro de los plazos establecidos y utilizando óptimamente los recursos existentes, buscando impactar en la ciudadanía.

b. Vocación del Servicio

Manera de actuar del servidor público escuchando y entendiendo a los usuarios (interno y externo), conociendo sus necesidades y dando una respuesta rápida y adecuada.

c. Trabajo en equipo

Habilidad para generar clima de trabajo positivo, colaborativo y dentro de un marco de confianza, manejando información compartida, actuando coordinadamente e incorporando los esfuerzos con y para el equipo, así como de otras áreas o entidades, buscando alcanzar objetivos institucionales.

1.3.5 Acceso a la información pública

1.3.5.1 Definición de información pública

La información pública está referida a que las instituciones públicas crean, generan, obtienen, custodian y controlan, así como por disposición de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública también se considera a cualquier tipo de documentación financiada por el erario estatal que sirva para tomar una decisión de carácter administrativo, así como las actas de las reuniones oficiales. En tal sentido, la documentación originada por un particular, pero que fue pagada por el presupuesto público, constituye también información pública. (Estrada, 2014)

Hay que considerar la suposición de que toda la información que está en posesión de un gobierno regional o local, es pública, a no ser que una información en concreto se encuentre dentro de las conjeturas de excepción. (Hernández, 2010).

El Tribunal Constitucional ha ampliado la calificación de lo que es información pública, sostiene que lo realmente importante, para que se pueda apreciar como tal no es su financiamiento, sino la tenencia y la utilización que exigen las dependencias públicas en la incorporación de decisiones administrativas, a menos, que la información sea decretada por ley. (Presidencia del Consejo de Ministro, 2014).

Es el deber del Estado crear y mantener registros públicos de manera profesional para que el derecho a la información pueda practicarse en su totalidad. En tal sentido las entidades incursas a la ley no tienen el poder de arruinar o eliminar la información con que cuentan. Cada institución tiene que enviar al Archivo Nacional toda la información que disponga en su acervo, en los plazos y periodos establecidos por la ley de la materia. (Flores, 2014).

1.3.5.2 El acceso a la información pública

Es un derecho fundamental estipulado en la Constitución Política del Perú, de tal forma que toda persona sin excepción puede reclamar sin manifestación alguna de causa la información que demande y a recibirla, en el plazo legal, y con el costo respectivo. (Hurtado, 2011). Esto consta reglamentado por la Ley N° 27806(Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) que tienen como objetivo primordial transparentar las operaciones del Estado y reglamentar el acceso a la información pública. De tal suerte que toda información que posee el Estado sea pública y sea entregada a las personas que lo soliciten. (Montesinos, 2013)

Los servidores públicos de todo nivel que incumplan con dicha ley serán pasibles de estar cometiendo una falta grave, pudiendo ser denunciados penalmente por Abuso de Autoridad establecido en el Artículo 377° del Código Penal. (Correa, 2012)

Defensoría del Pueblo realizó un diagnóstico acerca del cumplimiento de las obligaciones acerca de acceso a la información pública en 2012 tomando como muestra 6 gobiernos regionales: Ayacucho, Ancash, Apurímac, Lambayeque, San Martín y Tacna.

- . Se encontró que los factores limitantes de acceso a la información pública son:
- El 60.1% incumple con el tiempo establecido para responder los pedidos de información presentados por los ciudadanos.
 - El 9.6% realiza cobros ilegales
 - El 5.5% no brinda la información
 - El 4.8% tiene una alta exigencia de requisitos ilegales.
 - El 4.4% no responde a las solicitudes alcanzando información incompleta.

-El 4% no considera el proceso en el TUPA institucional

1.3.5.3 Proceso de acceso a la información pública

Por mandato de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley N° 27806, toda institución pública debe entregar información que pueda ser requerida por los usuarios en un lapso no mayor de siete días hábiles, el cual se puede ampliar excepcionalmente por cinco días adicionales, si existieran situaciones complejas que dificulten reunir la información solicitada. De no recibir lo solicitado en el plazo establecido el usuario debe asumir que ha sido denegado su pedido. Es válido precisar que son plazos máximos, por tal motivo las instituciones públicas deben tratar de ofrecer la información lo más antes posible, considerando que puede ser entregada o puesta a disposición en lapsos más breves por tratarse de información de fácil acceso. (Quijada, 2014)

Según la disposición del artículo 10° menciona que entidades de Administración Pública tiene el compromiso de entregar la información ya sea en documentos escritos, fotos, soporte digital o en otro formato, siempre y cuando se encuentre bajo su posesión o haya sido creado por ella. (Razury, 2012).

De la siguiente forma en el artículo 20° del Texto Único Ordenado de la ley, el usuario debe pagar el importe correspondiente al costo de reproducción de la información solicitada, y si se señala expresamente un “importe adicional” se entiende como una traba a la práctica de la facultad de la ley, aplicándose las sanciones correspondientes. En tal sentido, no pueden exigirse pagos especiales por concepto de “derecho de búsqueda o de trámite”, solamente se deberá retribuir el costo real de la fotocopia o de la impresión del documento requerido, que además el monto de la tasa figura en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada entidad. (Luque, 2014).

Asimismo, en el caso que la información del solicitante sea denegada, el usuario está facultado a entablar un recurso de hábeas data judicialmente para exigir que el empleado público alcance la información requerida. Esto se inicia por conducto notarial requiriendo a la entidad que no entrega la información, con una anticipación no menor de quince días calendario. Así mismo, se puede plantear una reclamación ante la Defensoría del Pueblo por transgresión de su derecho de acceso a la información. (Vargas, 2011)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo sería la propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a los alcances de la Ley N° 27806 en la Municipalidad de José L. Ortiz?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

El acceso a la información pública muchas veces es restringido por una serie de factores siendo uno de ellos lo que concierne a las competencias que les caben a los trabajadores para facilitar esta información.

En lo institucional esta investigación se justifica en la medida que es de suma relevancia para la institución porque permitirá mostrar debilidades existentes sobre la aplicación de la ley N°27806 que arrastra una problemática hace varios años. Además, servirá de insumo a los directivos de la citada municipalidad para tomar decisiones y ejecutar acciones que permitirán mejorar el proceso de acceso a la información pública.

Asimismo, este estudio se fundamenta metodológicamente pues se aplicará el juicio del método científico, desde la definición del título, hasta la formulación del problema, la definición de los objetivos y mediante el diseño de tipo paradigma positivista con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-propositivo con un diseño no experimental de corte transversal.

En lo social se justifica ya que fortalecerá las competencias técnicas del trabajador que viene siendo una de falencias que se ha detectado dentro de la Municipalidad de José L. Ortiz, en tal sentido mejore la facilidad al acceso a la información por parte de los ciudadanos de este distrito.

1.6 Hipótesis

Es viable elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a la ley N°27806 en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a la ley N°27806 en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz

1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de conocimiento del trabajador respecto de sus competencias técnicas frente a los alcances de la Ley N°27806 y en plan de comunicación interna en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.
- Analizar los elementos de comunicación interna realizada dentro de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz frente a la ley N°27806.
- Identificar fortalezas y debilidades sobre la aplicación de la ley N°27806 al interior de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
- Diseñar la estrategia de comunicación interna para la aplicación adecuada de la ley N°27806 al interior de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

TIPO

Paradigma

Esta investigación está alineada al paradigma positivista cuantitativo, ya que buscó conseguir un conocimiento relativo al acceso a la información pública y el plan de comunicación del Municipio Distrital de José. L. Ortiz sobre la base de la apreciación de la realidad observable; para así conseguir datos adecuados y consistentes con el objetivo del estudio y tras su cuantificación y evaluación estableciendo el grado de conocimiento de los servidores sobre sus responsabilidades y competencias en el acceso a la información pública y del plan de comunicación; buscando obtener resultados adecuados, para responder a los problemas existentes. (Peluffo & Catalán, 2002.p.11).

Enfoque

El estudio propuesto tiene como enfoque el cuantitativo, este enfoque permite la posibilidad de medición sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo. (Hernández y Fernández ,2006. p.18). Este enfoque conllevó a que se recojan datos de la encuesta a realizar a los trabajadores acerca de las variables en estudio para luego elaborar una base de datos que permitan realizar las estadísticas descriptivas de los resultados.

Nivel

El nivel de la investigación es Descriptivo que es aquel que permite detallar el comportamiento de las variables estudiadas en cuanto a sus niveles y a su frecuencia. (Hernández y Fernández ,2006). Describió como se encuentra el nivel de conocimiento de los directivos y trabajadores de la Municipalidad

acerca de la ley de transparencia a la información y del acceso a la información pública.

Propositivo

Es propositivo por cuanto a partir de los resultados acerca del proceso de acceso a la información pública se elaboró una propuesta que permitió mejorar dicho proceso a través de un plan de comunicación.

DISEÑO

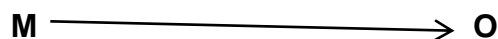
No experimental

Hernández y Fernández (2006) sostienen que este diseño es el que se lleva a cabo sin el manipuleo deliberado de las variables. No existen condicionantes o estímulos a los que se exponen los sujetos estudiados, son observados en su ambiente natural, en su realidad. En tal sentido la investigación no manipuló ninguna variable por cuanto la información se recogió en un solo momento al aplicarse la encuesta a los trabajadores.

De corte transversal

El estudio es de corte transversal ya que se estudió el comportamiento de las variables en el presente año (2019). (Hernández & Fernández, 2006; p.208)

Diagrama de una investigación no experimental:



Dónde:

M: Son los trabajadores que atiende al público en la Municipalidad distrital de José L. Ortiz

O: Son los datos que se obtuvieron de los trabajadores respecto de las competencias técnicas relacionadas al acceso a la información al ciudadano.

2.2. Población y muestra.

En la municipalidad son 635 trabajadores -entre obreros y administrativos-. La población de la presente investigación es el total de 125 trabajadores administrativos que tienen contacto con el público.

Tamaño muestra:

El cálculo del tamaño muestral se hizo utilizando la fórmula para muestra aleatoria sin reposición para población finita:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) N}{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población (N=125)

Z²_{1-α} p: Abscisa de la distribución normal a un 95% de nivel de confianza. (Z²_{1-α} = 1.96).

P= Proporción de la muestra con conocimiento ley de acceso información pública (P=0.20).

e: Margen de error 5 % (e=0,05).

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.20 \times 0.80 \times 125}{1.96^2 \times 0.2 \times 0.80 + 0.05^2 \times (125 - 1)}$$

$$n = 83$$

Conforme a este cálculo el número de muestras que se recolectó fue de 83.

La distribución y de la muestra se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Población y muestra

Área	Población		Muestra
	Cantidad	%	Cantidad
Registro civil	6	4.8%	4
Planificación y Presupuesto	5	4.0%	3
Administración y Finanzas	5	4.0%	3
Planeamiento y racionalización	4	3.2%	3
Servicio Público	4	3.2%	3
Desarrollo Urbana e Infraestructura	4	3.2%	3
Logístico	6	4.8%	4
Unidad Formuladora	4	3.2%	3
Seguridad Ciudadana	3	2.4%	2
Secretaría técnica	5	4.0%	3
Desarrollo económico	6	4.8%	4
Unidad de Control patronal	6	4.8%	4
Recursos Humanos	4	3.2%	3
Catastro	6	4.8%	4
Archivo General	5	4.0%	3
Equipo de Órgano de Control Institucional	4	3.2%	3
Jefatura de Órgano de Control Institucional	4	3.2%	3
Asesoría Jurídica	4	3.2%	3
Educación	4	3.2%	3
Salubridad	6	4.8%	4
Transito	4	3.2%	3
Vecinal	3	2.4%	2
Empadronamiento	5	4.0%	3
Vaso de leche	6	4.8%	4
Información	12	9.6%	8
Total	125	100.0%	83

Fuente: Área de Recursos Humanos

Selección de la muestra

Sobre la base de la determinación el tamaño de la muestra se procedió a seleccionar de manera aleatoria a los trabajadores a encuestar en base a un listado de trabajadores que proporcione la oficina de personal del municipio.

Unidad de análisis.

Trabajador de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz.

Criterios de inclusión

-Se incluyó al personal que trabaja en el área administrativa de las diversas modalidades contractuales.

-Se consideró tanto a hombres como mujeres.

Criterios de exclusión

-No se incluyó a jefes ni personal de servicios tercerizados (seguridad, limpieza).

-Son se tomó en cuenta a servidores sancionados en los dos últimos años.

2.3. Variables y Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Técnica e instrumento de recolección de Datos
<p>Competencias técnicas</p> <p>Este concepto está referido a la posibilidad de contar con los conocimientos suficientes para llevar a cabo ciertas tareas en el área de trabajo con eficiencia. En tal sentido es primordial que toda organización disponga de personal que cuente con los conocimientos adecuados y poder actuar adecuadamente en un momento determinado o circunstancia (Rojas, 2017)</p>	<p>Orientación a resultados</p> <p>Vocación de servicios.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>	<p>Competencia de orientación a resultados.</p> <p>Competencia de vocación de servicio.</p> <p>Competencia de trabajo en equipo</p>	<p>Muy alto, alto, regular, bajo muy bajo</p> <p>Muy alto, alto, regular, bajo muy bajo</p> <p>Muy alto, alto, regular, bajo muy bajo</p>	<p>-Encuesta a trabajadores.</p> <p>Cuestionario con respuestas cerradas tipo Likert</p>
<p>Plan de comunicación interna</p> <p>Conjunto de actividades realizadas por la organización buscando crear y mantener buenas relaciones entre sus miembros, utilizando diversos medios de comunicación que los mantengan informados, Rodríguez (1991),</p>	<p>Diagnóstico</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategia</p> <p>Acciones</p>	<p>Fortalezas y Debilidades</p> <p>Planteamiento de objetivos estratégicos y operativos</p> <p>Diseño de la estrategia</p> <p>Propuesta de acciones y actividades</p>	<p>Análisis FODA</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategias propuestas</p> <p>Matrices de actividades/ metas</p>	<p>Documental</p>

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

La técnica usada fue la encuesta buscando obtener información primaria acerca del nivel de las competencias técnicas en que esto se refiere al acceso a la información pública, y así describir y explicar adecuadamente la situación problemática.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario para recoger información acerca de la variable de las competencias técnicas, elaborándose uno que recoge preguntas cerradas Tipo Likert aplicando a los trabajadores del Municipio. Está estructurado en 3 dimensiones: Orientación a resultados (05 ítems), Vocación de servicio (05 ítems) y Trabajo en equipo que hace un total 15 ítems cuyas respuestas son:

- SIEMPRE (5)
- CASI SIEMPRE (4)
- A VECES (3)
- CASI NUNCA (2)
- NUNCA (1)

En función a la puntuación de cada respuesta se ha utilizado el siguiente baremo para categorizar a las dimensiones:

DIMENSIONES	MUY ALTO	ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO
ORIENTACIÓN	21-25	16-20	11-15	6-10	0-5
VOCACIÓN DE SERVICIO	21-25	16-20	11-15	6-10	0-5
TRABAJO EN EQUIPO	21-25	16-20	11-15	6-10	0-5
TOTAL VARIABLE	61-75	46-60	31-45	18-30	0-15

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Una vez aplicada la encuesta a los trabajadores se recogió los datos en un formato de hoja de cálculo que se construyó como la base de datos el cual fue ingresado al software estadístico SPSS V23 para la tabulación correspondiente, se realizó análisis de Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre las competencias técnicas del trabajador.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias (absolutas y relativas)
- Elaboración de figuras estadísticas

2.6. Criterios éticos.

Noreña y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben asumir la responsabilidad de incorporar elementos éticos en el diseño y recolección de datos, porque mejora la calidad de la investigación. (p.45)

Los criterios son:

- Objetivos de Investigación claros y precisos para así evitar desviaciones en la investigación. En el presente estudio los objetivos han sido delimitados adecuadamente.
- Transparencia en los datos obtenidos: se mostrarán sin modificación o alteración alguna. Se llevará a cabo el análisis y se arribaran a las conclusiones imparcial y objetivamente respetando de manera escrupulosa los resultados obtenidos.
- Confidencialidad. Se indicó que la información será protegida y que no sería divulgada sin su consentimiento. Se respetó de manera estricta tanto la confidencialidad como la ocultación del nombre de los encuestados siendo de libre colaboración; bajo la perspectiva del consentimiento informado, con la expresa aprobación y comprensión de los encuestados y de los directivos del municipio.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Lincoln y Guba (2011) durante el desarrollo de una investigación cuantitativa se deben respetar ciertos criterios de rigor científico, entre ellos:

1. *Valor de la Verdad*, este criterio está orientado a otorgar confianza en la veracidad de la investigación a los sujetos y a su contexto. Con este criterio se procedió a diseñar el cuestionario y aplicándolos en estricto cumplimiento a los criterios de transparencia y confiabilidad a los trabajadores seleccionados de la muestra.
2. *Aplicabilidad*, este criterio sugiere que los elementos de una investigación pueden ser aplicables a otros sujetos y contextos, esto se conseguirá en la medida que al haber sido validado el instrumento por tres expertos se podrá aplicar a otros sujetos y en cuanto a la aplicación en otros contextos al ser la muestra una de tipo probabilística las conclusiones se podrán inferir a la población de estudio y por extensión de aplicación a otros contextos similares (otras municipalidades)
3. *Consistencia*, se da este criterio porque al evaluar la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach se considera que de aplicarse el instrumento a los trabajadores municipales encuestados los resultados obtenidos serán muy similares (consistentes)
4. *Neutralidad*, se garantiza que los resultados no se encuentran sesgados por motivaciones, intereses y perspectivas del investigador, esto se encuentra garantizado por cuanto existe el compromiso del investigador de respetar escrupulosamente el criterio ético de transparencia como el de confidencialidad.
5. Validez

Según Herrera (1998), la validez es el grado en que el instrumento utilizado en el estudio mide lo que se pretende medir, es decir que la validez de un

instrumento consiste en que recoja todo lo que tiene que medir (autenticidad).

El instrumento fue validado por tres expertos que son:

- Dr. Karl Mena Farfán.
- Dra. Bertila Hernández Fernandez.
- Econ. Roger Chávez Martos.

6. Confiabilidad

Sostienen Hernández y Fernández (2006) que la confiabilidad está referida a que con cuánta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados, vale decir que si vuelvo a aplicar el cuestionario a las personas entrevistadas se tendrá similares resultados.

Asimismo, se está considerando un nivel de confiabilidad de la muestra del 95 % planteada en cuanto a la determinación del tamaño de muestra.

7. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Se incluyó solo al personal que labora en la sede del Palacio Municipal.
- Se incluyó a trabajadores de ambos sexos.

Exclusión:

- Se excluyó a los dirigentes sindicales
- No se aplicó a directivos
- Se excluyó al personal obrero

III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad respecto de las competencias técnicas tanto a nivel total de la variable como de sus dimensiones que la componen.

3.1 Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1 Resultados de la encuesta sobre nivel de competencias

Competencia total

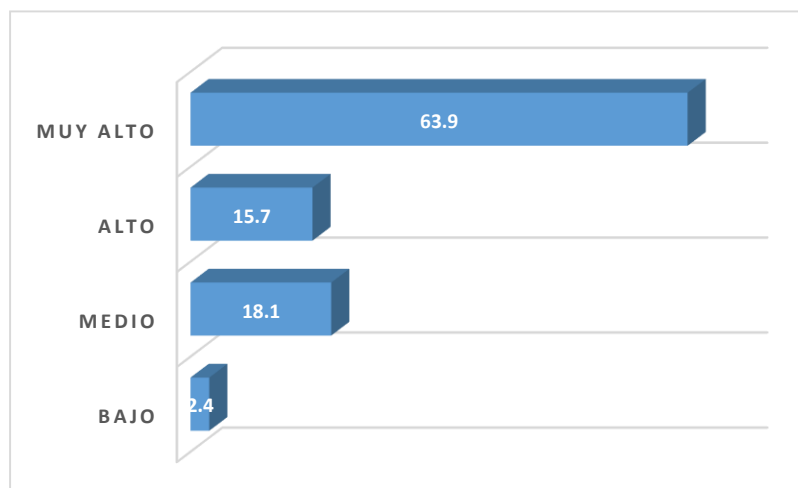


Figura 1 Nivel de percepción de las competencias técnicas
Fuente: Encuesta ad hoc

En cuanto a la variable Competencia técnica- vista globalmente- el trabajador encuestado se autopercibe en el 63.9 % que es muy alta su competencia, el 15.7% es alta, un 18.1% es media y 2.4% es bajo; lo que evidencia que la gran mayoría de trabajadores que considera que tiene las competencias técnicas adecuadas. Esto sugiere que cuentan con los conocimientos necesarios para realizar determinadas tareas en el ámbito laboral con eficiencia y eficacia para cumplir con el proceso de transparencia de la información pública. Además, se evidencia en las respuestas el reconocimiento de su propia experiencia laboral, ya sea por el tiempo que vienen desempeñando las mismas funciones o por el aprendizaje y aplicación de las mismas en el ámbito laboral en el cual se desempeñan. Esta alta percepción

de sus competencias, aunque positiva, podría no ser suficiente en caso se modernice o actualice el actual Manual de Organización y Funciones de la institución.

Dimensiones de la competencia

Así como se una valoración global de la variable Competencia técnica se procede a la valoración por acá una de las dimensiones que componen la variable. La percepción de los trabajadores sobre las dimensiones de la variable se presenta a continuación, así como el análisis de los aspectos que forman parte de ella.

Dimensión Orientación a resultados

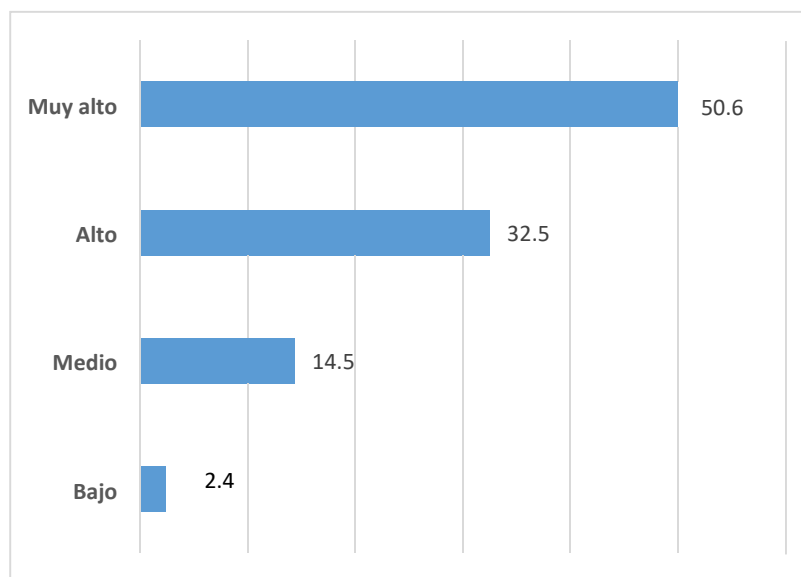


Figura 2 Nivel de dimensión Orientación a resultados
Fuente: Encuesta ad hoc

Respecto a Orientación a Resultados, el 50.6% consideran que cuentan con un nivel muy alto a orientación a resultados, el 32.5% lo hace con un nivel alto, por otro lado, el 14.5% lo cumple con un nivel medio y, por último, el 2.4% lo hace con un nivel bajo; esto sugiere que el colaborador de la institución tiene la capacidad para orientar las acciones a la consecución de metas individuales y objetivos institucionales. Este resultado se condice con la percepción general acerca de la

suficiencia que siente tener respecto a la labor que desarrolla. Más del 80% de trabajadores cree poder desarrollar un trabajo eficaz y conseguir los productos y resultados esperados por la organización. En este momento habría que conocer si la institución enuncia de manera adecuada y periódicamente los resultados que espera de cada trabajador en relación a la mejora de la calidad del servicio que brindan.

Dimensión Vocación de servicio

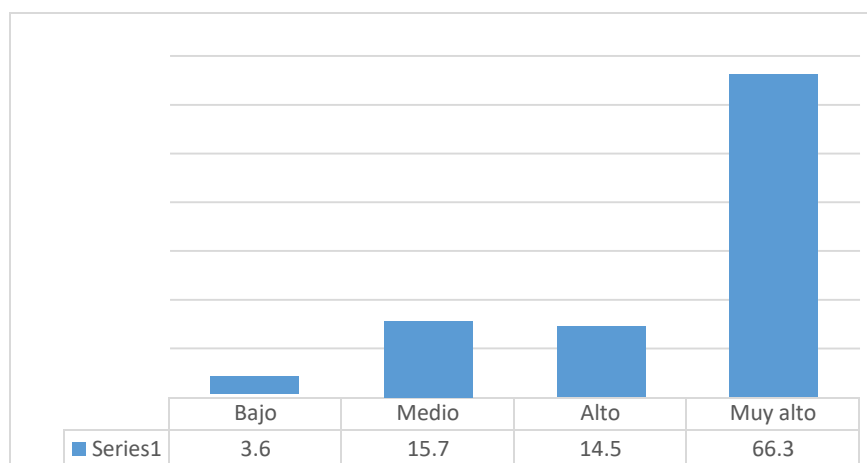


Figura 3 Nivel dimensión Vocación de servicio

Fuente: Encuesta ad hoc

En la dimensión de vocación de servicio, 66.3% indican contar con nivel muy alto, el 14.5% lo hace con nivel alto, con el nivel medio lo hace el 15.7% y el 3.6% lo hace con nivel bajo evidenciando la disposición de escuchar y entender al usuario interno o externo, valorando sus requerimientos y necesidades y brindando una respuesta efectiva, oportuna y cordial. Entendiendo que la vocación de servicio es un atributo que radica en el alma y abarca el compromiso, pasión y espíritu de entrega hacia la actividad o atribución que se debe desarrollar y que es, además, una práctica constante que permite involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor las cosas; se puede inferir que hay una actitud positiva respecto del trabajador con su posición de servicio a la ciudadanía que hace uso de los recursos de la institución.

Dimensión Trabajo en equipo

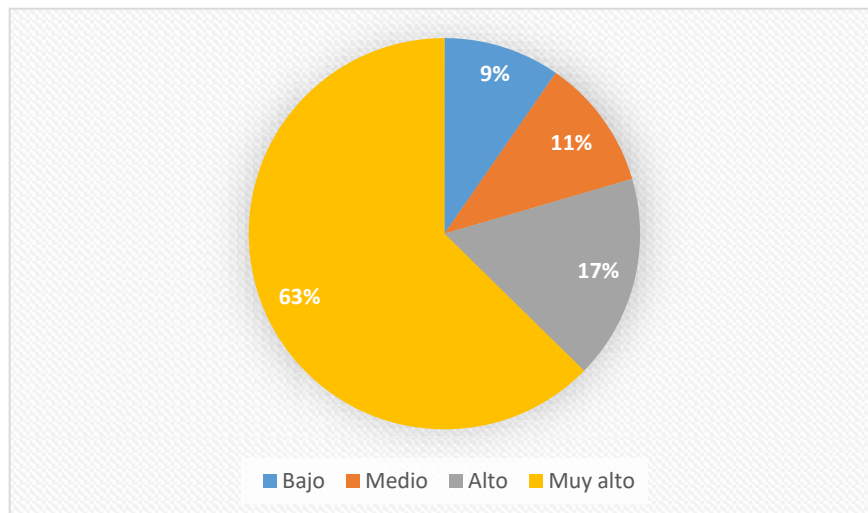


Figura 4 Nivel de dimensión trabajo en equipo

Fuente: Encuesta ad hoc

En cuanto a la dimensión trabajo en equipo el 63% indican que lo hacen con nivel muy alto, el 17% lo hace con nivel alto, el 11% lo hace con nivel medio y por último lo hace con 9% lo que muestra relaciones de trabajo positivas, colaborativas y de confianza, compartiendo información, actuando de manera coordinada para así cumplir satisfactoriamente la información que pide el ciudadano. Tiene claro que El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo. De igual manera, comprende que los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro, que la pretensión que se intenta conseguir a la hora de trabajar en equipo es unir esfuerzos y aptitudes, maximizar estos, y disminuir el tiempo de ejecución de tareas y que Cuanto mayor sea el entendimiento y la cohesión entre todos los miembros del equipo, mejores resultados se obtendrán con la puesta en práctica de sus trabajos.

En resumen, el nivel de conocimiento percibido por el trabajador es que la gran mayoría de trabajadores considera que tiene las competencias técnicas necesarias para afrontar las exigencias que le plantea la Ley N°27806 y el plan de comunicación interna. Respecto de las dimensiones que la componen muestran parecido comportamiento; sin embargo, existen algunos aspectos que muestran algunos desfases -al interior de cada una de ellas- que se indican en la siguiente sección.

3.1.2. Elementos de competencia técnica al interior de la municipalidad

Al interiorizar en cada una de las dimensiones – a través de cada una de las preguntas que la componen - se observan algunos elementos a tomar en cuenta respecto de la actuación de los trabajadores frente a la comunicación interna orientada al acceso a la información:

Tabla 1 Estado aspectos dimensión Orientación a resultados

Preguntas	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
1 Calcula riesgos a efectos de alcanzar información	30,1	37,3	20,5	9,6	2,4	100,0
2 Genera alternativas de solución	27.7	43.4	22.9	3.6	2.4	100.0
3 Realiza actividades asignadas	43.4	34.9	12.0	8.4	1.2	100.0
4 Cumple tareas haciendo uso adecuado de los recursos	51.8	21.7	14.5	9.6	2.4	100.0
5 Plantea mejora en los procesos	31.3	32.5	27.7	3.6	4.8	100.0

Fuente: Encuesta ad hoc

Viendo al interior de la dimensión respecto de los aspectos que se investigó se tiene que lo relacionado a riesgos para alcanzar información, generar alternativas solución y plantear mejoras presentan los mayores de niveles de incumplimiento (a veces + casi nunca + nunca) siendo para el caso de la primera 32.5% , de la segunda 28.9 % y del último 36.1% ; esto indica que el trabajador no está en condiciones de arriesgarse brindar información, así como a que no genera

alternativas de solución y no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información requerido a por ciudadano. Es notorio que han interiorizado la idea de orientación a resultados y al logro reconociéndola como una capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.

Tabla 2 Estado aspectos dimensión Vocación de servicio

Preguntas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
6	Propone alternativas	28.9	45.8	13.3	7.2	4.8	100.0
7	Muestra compromiso y responsabilidad	43.4	32.5	13.3	9.6	1.2	100.0
8	Esta atento y escucha activamente	61.4	18.1	8.4	8.4	3.6	100.0
9	Atiende con paciencia y tolerancia al ciudadano	55.4	25.3	7.2	7.2	4.8	100.0
10	Da respuesta con información	44.6	34.9	4.8	13.3	2.4	100.0

Fuente: Encuesta ad hoc

Respecto en la dimensión vocación de servicio, se observó en que propone alternativas de solución ,muestra compromiso y da respuesta con información presentan un nivel de incumplimiento del trabajador (a veces+ casi nunca+ nunca), siendo caso del primero 25.3%, del segundo 24.1% y del último 20.5% que da entender que no dispuesto a no proponer alternativas de solución para facilitar información al ciudadano, que no muestra compromiso y no da respuesta con información con respecto a los estándares del servicio al ciudadano. La idea de vocación de servicio, de este modo, se vincula a la predisposición de los trabajadores de la institución para satisfacer las necesidades de los usuarios. Reconociendo esta vocación de servicio se inclinan a brindar colaboración o ayuda. Además, Puede ser vivencia la solidaridad y el actuar desinteresado. Al brindar un servicio solidario, la persona recibe una recompensa que se puede calificar como interna o espiritual: la satisfacción de hacer aquello que se cree correcto. No se busca, en cambio, satisfacer un interés material u obtener otro tipo de rédito.

Tabla 3 Estado aspectos dimensión Trabajo en equipo

Preguntas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
11	Promueve el intercambio de información	38,6	36,1	12,0	9,6	3,6	100,0
12	Establece adecuadas relaciones interpersonales	43.4	30.1	14.5	9.6	2.4	100.0
13	Comparte información y aporta ideas	48.2	30.1	6.0	6.0	9.6	100.0
14	Facilita información a los demás miembros del equipo	51.8	26.5	9.6	4.8	7.2	100.0
15	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo	51.8	28.9	7.2	6.0	6.0	100.0

Fuente: Encuesta ad hoc

En la dimensión de Trabajo en Equipo, se dedujo que los trabajadores de la Municipalidad no cumplen en promover información con los demás miembros del equipo, no establece relaciones interpersonales y no facilitan información a los demás miembros del equipo (a veces+ casi nunca+ nunca), siendo el primero 25.2%, el segundo 26.5% y penúltimo 21.5% donde se percibe que no promueve información, no establece adecuadas relaciones interpersonales y no facilita información a los demás miembros del equipo para así cumplir a tiempo con la información requerida por el ciudadano.

Como se denota, existen aspectos de las dimensiones de la competencia técnica orientada a su actuación frente a los alcances de acceso a la información que el propio trabajador reporta que está incumpliendo, que son propias de su comportamiento, así como de su entorno inmediato y que sirven como insumo a efectos de elaborar el análisis FODA en el siguiente apartado.

Se aprecia, entonces, que se evidencia la concepción que los equipos se crean para aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común gracias a las tareas que desarrolla cada miembro. La pretensión que se intenta conseguir a la hora de trabajar en equipo es unir esfuerzos y aptitudes, maximizar estos, y disminuir el tiempo de ejecución de tareas. Se tiene el convencimiento que cuanto mayor sea el entendimiento y la cohesión entre todos los miembros del equipo, mejores resultados se obtendrán con la puesta en práctica de sus trabajos.

3.2 Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación es la de elaborar una propuesta de comunicación interna para fortalecer las competencias técnicas del trabajador frente a la ley N°27806 en la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz, esto sobre la base de diversos aspectos como su nivel de conocimiento del trabajador respecto de sus competencias técnicas frente a los alcances de la Ley N°27806, analizar los elementos de comunicación interna realizada dentro de la Municipalidad frente a la ley N°27806, identificar fortalezas y debilidades sobre la aplicación de la citada ley N°27806 al interior de y con dicha información diseñar la estrategia de comunicación interna para la aplicación adecuada de la ley N°27806 al interior de dicha Municipalidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta en cuanto a la variable Competencia técnica- vista globalmente- el trabajador encuestado se autopercibe en el 63.9 % que es muy alta su competencia, el 15.7% es alta, un 18.1% es media y 2.4% es bajo; lo que evidencia que la gran mayoría de trabajadores que considera que tiene las competencias técnicas adecuadas para afrontar las exigencias que le plantea la Ley N°27806 y el plan de comunicación interna. Este resultado es diferente al hallado por Mendrada (2017) que evidencia que las leyes garantizan la difusión de la información, aunque muchas veces no se cumple esto debido al desconocimiento de la normativa, así como a la falta de cultura de comunicación interna.

Visto por las dimensiones que componen esta variable se tiene que respecto a la dimensión Orientación a Resultados, el 50.6% tiene un nivel muy alto, el 32.5% lo hace con un nivel alto, por otro lado, el 14.5% reporta un nivel medio y por último, el 2.4 lo hace con un nivel bajo. En la dimensión de vocación de servicio, 66.3% indican contar con nivel muy alto, el 14.5% lo hace con nivel alto, con el nivel medio lo hace el 15.7% y el 3.6% lo hace con nivel bajo. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo el 63% indican que lo hacen con nivel muy alto, el 17% lo hace con nivel alto, el 11% lo hace con nivel medio y por último lo hace con 9% en el nivel bajo. Por otro lado, existen elementos de las dimensiones de la competencia técnica que se está incumpliendo, como son : el trabajador no está en condiciones de arriesgarse brindar información, no genera alternativas de solución, no plantea

mejoras a efectos de alcanzar la información, no propone alternativas de solución para facilitar información al ciudadano, no muestra compromiso y no promueve información, no establece adecuadas relaciones interpersonales y no facilita información a los demás miembros del equipo. Esto difiere de lo hallado por Jerrold (2017) que encontró que existía comunicación defectuosa entre la altos mandos y los trabajadores, así como entre las oficinas , el flujo de comunicación utilizado es el descendente, aplicándose autoritariamente y no integralmente, las cabezas de las áreas no tienen en consideración las opiniones de sus trabajadores, los canales de comunicación interna no son uniformes, utilizando la comunicación externa para promover la imagen del funcionario, emitiendo información intrascendente para el público interno, resultando en el descuido de la comunicación interna y las funciones como motivar, informar e integrar al personal . Visto así, concuerda parcialmente con lo evidenciado por Márquez, Molina y Mejía (2017) respecto que el Municipio realiza estrategias de comunicación en forma desordenada y no cuenta con una buena administración en la emisión de sus elementos de identidad pese que cuenta con un buen desarrollo en sus distintos canales de comunicación, la comunicación institucional interna según no es muy fluida.

En cuanto a las fortalezas, se encontró que una de las principales es la referida a que el recurso humano se muestra predispuesto a encarar de manera adecuada el reto de mejorar el acceso a la información pública, lo cual difiere con lo pesquisado por González (2015) que halló que la indiferencia de ciertos jefes de las oficinas de la Municipalidad genera un clima laboral desanimadora en sus colaboradores que tiene a su disposición y que el personal administrativo debería tener una considerable disposición de servicio e informar sobre las funciones que realiza cada oficina, para que los ciudadanos pueden realizar sus gestiones sin ninguna tergiversación del procedimiento; en igual sentido Arbañil (2018) identifica ausencia de zonas de intervención democrática y abierta, falta de espacios de participación abierta y democrática, politización en todas las categorías institucionales, incompetencia de medios o elementos existentes para la comunicación, redes de información que no cumplen su función, y falta de identificación con la institución; razón que produce el debilitamiento de las relaciones internas. Sin embargo, Chávez (2017) *contrario sensu* concluye que existe una asociación positiva y directa

entre la gestión municipal y transparencia vale decir que la transparencia permite mejorar la gestión municipal.

3.3 Aporte Teórico

Propuesta Plan de Comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

3.3.1 Fortalezas y debilidades comunicación interna

Tomando como referencia los resultados de la encuesta, la observación del investigador, así como de información de funcionarios y trabajadores la comunicación interna en la municipalidad distrital de José L. Ortiz presenta en siguiente análisis FODA:

Propuesta plan de comunicación interna 2019

FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ausencia de procedimientos de mediación periódica y sistemática del grado de satisfacción de sus ciudadanos, a través de instrumentos de recolección de datos como encuesta o entrevista. -Ausencia de sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos que ayude a mejorar las deficiencias que hay dentro de la institución. -Inadecuados mecanismos de publicación y transparencia de información pública. -Carencia de mecanismos de difusión que permitan los trabajadores conocer, practicar los criterios de calidad y valores establecidos en la municipalidad. Ineficaz nivel de comunicación con los trabajadores que no son informados con temas relacionados a la institución -Deficiente comunicación y trabajo de coordinación entre las áreas de la Municipalidad. No todas las áreas cumplen con el pedido de acceso a la información. Comunicación interna, es deficiente y no tiene procesos comunicativos estandarizados de acuerdo a las necesidades de la Institución Realiza estrategias de comunicación en forma desordenada La comunicación interna no es muy fluida, no se tiene como herramienta el correo institucional La información generada hacia el público está relacionada a temas socioculturales y mas no a los problemas del ciudadano Los canales de comunicación interna no son uniformes, algunas áreas sólo cuentan con documentación interna y teléfono fijo, mientras en otras tienen celulares, intranet, internet, teléfono fijo, documentación interna y charlas informativas El área de imagen solo transmite las actividades de alcaldía, con un rol de relacionista público Se incumple con el tiempo establecido para responder los pedidos de información No se brinda la información al publico de maera adecuada El trabajador no está en condiciones de arriesgarse a brindar información Trabajador no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información Trabajador no muestra compromiso Areas clave para entrega de informacion no cuentan con equipos suficientes (computadoras, internet, correo electronico interno etc) Fallas en el suministro de materiales de trabajo (papelería, formatos, Trabajador no establece relaciones interpersonales adecuadas No facilitan información a los demás miembros del equipo 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tendencia política de oposición negativa basadas en intereses personales. -Fomento de cultura de desorden, informalidad e indiferencia fomentada por la población del distrito
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal cuenta con experiencia, capacitado, proactivo aptos para desempeñarse en forma eficaz en los diferentes cargos y funciones que se les encargue. -La Municipalidad se preocupa por las relaciones interpersonales internas para tener un buen clima laboral que involucra en el respeto y entendimiento mutuo. - Existencia de un adecuado y básico servicio de internet que permite el manejo de nuevas tecnologías de la información 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Apoyo institucional del Gobierno Central, regional y provincial. -Existencia de instituciones nacionales y extranjeras con posibilidad de firmar convenios para el desarrollo del distrito.

Como se observa en cuanto a la parte externa, las fortalezas una de las principales es la referida a que el recurso humano se muestra predispuesto a encarar de manera adecuada el reto de mejorar el acceso a la información pública y que es concordante con los resultados de la encuesta y por el lado de las oportunidades una de las que destaca es que el entorno institucional a nivel del Estado en sus tres niveles de gobierno es al de transparentar la gestión pública para disminuir los actos de corrupción existentes.

En cuanto a la parte interna, se presenta un buen número de debilidades que están asociadas al recurso humano, a los elementos que dispone-equipos y materiales- así como a los procesos aspectos que serán abordados en el siguiente punto en lo concierne al diagnóstico del plan de comunicación interna propuesto.

3.3.2. Diseño de estrategia de comunicación interna (plan)

En este apartado se alcanza la propuesta del plan de comunicación interna el cual se hace sobre la base de los resultados presentados líneas arriba, así como de su alineamiento a su plan estratégico institucional.

Capítulo I. Propuesta de mejora

En este capítulo se presenta la propuesta de plan de comunicación interna buscando reforzar las competencias del trabajador de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz, dicha propuesta recoge -en la parte diagnóstica- los resultados de la encuesta y las opiniones de funcionarios y trabajadores recogidos en el análisis FODA el cual sirve como base para la formulación del diagnóstico de la comunicación interna.

PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE L. ORTIZ

i. DIAGNÓSTICO

El proceso de comunicación interna de la municipalidad de José L. Ortiz muestra una serie de debilidades y carencias que se pueden agrupar en tres rubros: recursos humanos, equipos y materiales y procesos:

<i>RECURSOS HUMANOS</i>

- | |
|---|
| ● Ineficaz nivel de comunicación con los trabajadores que no son informados con temas relacionados a la institución |
| ● Deficiente comunicación y trabajo de coordinación entre las áreas de la Municipalidad. |
| ● Se incumple con el tiempo establecido para responder los pedidos de información |
| ● No se brinda la información al público de manera adecuada |
| ● El trabajador no está en condiciones de arriesgarse a brindar información |
| ● Trabajador no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información |
| ● Trabajador no muestra compromiso |
| ● Trabajador no establece relaciones interpersonales adecuadas |
| ● No facilitan información a los demás miembros del equipo |

Como se observa en la matriz anterior el recurso humano –en promedio- presenta limitaciones en cuanto a que no se integra e involucra con sus compañeros de trabajo, no está muy comprometido con el quehacer comunicativo hacia el ciudadano, no alcanza la información que le solicita ni en los plazos requeridos, fallas en la comunicación y coordinación entre los trabajadores de las diversas áreas.

EQUIPOS Y MATERIALES

- Áreas clave para entrega de información no cuentan con equipos suficientes (computadoras, internet, correo electrónico interno etc.)
- Fallas en el suministro de materiales de trabajo (papelería, formatos, etc)

En cuanto al equipamiento y materiales para el proceso de comunicación interna las áreas que se encargan de alcanzar información al público no disponen del equipamiento adecuado, así como tampoco del material que demanda su trabajo, como papelería, formatos etc.

PROCESOS

- Ausencia de procedimientos de mediación periódica y sistemática del grado de satisfacción de sus ciudadanos, a través de instrumentos de recolección de datos como encuesta o entrevista.
- Ausencia de sistema de quejas y sugerencias de los ciudadanos que ayude a mejorar las deficiencias que hay dentro de la institución.
- Inadecuados mecanismos de publicación y transparencia de información pública.
- Carencia de mecanismos de difusión que permitan los trabajadores conocer, practicar los criterios de calidad y valores establecidos en la municipalidad.
- No todas las áreas de la Instituciones cumplen con el pedido de Acceso a la Información.
- Comunicación Interna, es deficiente y no tiene procesos comunicativos estandarizados de acuerdo a las necesidades de la Institución
- Realiza estrategias de comunicación en forma desordenada
- La comunicación institucional interna no es muy fluida, no se tiene como herramienta el correo institucional
- La información generada hacia el público está relacionada a temas socioculturales y mas no a los problemas del ciudadano
- Los canales de comunicación interna no son uniformes, algunas áreas sólo cuentan con documentación interna y teléfono fijo, mientras en otras tienen celulares, intranet, internet, teléfono fijo, documentación interna y charlas informativas

De la información de la matriz anterior se colige que el proceso de la comunicación interna no está siendo lo que demanda la institución y los ciudadanos por cuanto existen procesos que o no se están realizando o se están llevando a cabo deficientemente: entre los que no se están realizando se tiene que no se indaga acerca que si el ciudadano está

recibiendo su información requerida y si se le está recibiendo sus sugerencias y quejas que permitan mejorar los mecanismos internos; y por el lado de los procesos que se están llevando a cabo de manera poco eficiente tenemos que no se está informando de manera pública al ciudadano y la que fluye no es acerca del avance institucional , no se difunde ni hace conocer la trabajador acerca de su rolo comunicador –sobre todo del acceso a la información pública- así como los procesos relacionados a la comunicación pública son escasos e ineficientes.

ii. OBJETIVOS COMUNICACIONALES

Objetivo General

Proponer un plan estratégico de comunicación interna que permita desarrollar una comunicación efectiva dentro de la institución orientada a mejorar el acceso a la información pública al ciudadano.

Objetivos Específicos

Diseñar actividades de comunicación interna que permitan una comunicación efectiva, para lograr un adecuado desempeño de las actividades laborales orientadas a facilitar el acceso a la información pública.

Mejorar la utilización de los medios de comunicación interna, para que la información fluya al público objetivo que se encuentre dentro de la municipalidad.

Mejorar la confianza de los trabajadores por medio de la ejecución de actividades para estimular la fluidez comunicacional.

Proponer acciones que fomenten y fortalezcan las relaciones interpersonales de las áreas involucradas, para mejorar el clima organizativo que apoye la comunicación interna.

iii. PÚBLICO OBJETIVO (PERFIL DEL PÚBLICO):

El público objetivo son todos los trabajadores administrativos que trabajan en la sede del palacio municipal, es decir los obreros municipales no están incluidos por no tener contacto con el público.

Objetivo específico	Causa específica	Estrategia	Acción estratégica	Acción específica	Plazo ejecución	Responsable	Presupuesto
Diseñar actividades de comunicación interna que permitan una comunicación efectiva, para lograr un adecuado desempeño de las actividades laborales orientadas a facilitar el acceso a la información pública.	Deficiente comunicación y trabajo de coordinación entre las áreas de la Municipalidad.	Elaborar directiva de comunicación interna.	Establecer alcance, canales y medios de comunicación, diseño estructural y contenido de la directiva estableciendo plazos y responsabilidades.	Conformación de comisión encargada de definir contenido y diseño de directiva, para ello, se llevará a cabo una convocatoria para la elección de los miembros.	1 semana	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
	Se incumple con el tiempo establecido para responder los pedidos de información		Elaboración y aprobación de directiva de comunicación interna	Se elaborará directiva de comunicación interna y posterior aprobación	1 mes	Comisión/ Oficina de Comunicaciones	No aplica
	No se brinda la información al público de manera adecuada		Socializar directiva de comunicación interna	Se hará de conocimiento de todos los trabajadores de la institución.	2 meses	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
	No todas las áreas de la Instituciones cumplen con el pedido de Acceso a la Información.						
	Comunicación Interna, es deficiente y no tiene procesos comunicativos estandarizados de acuerdo a las necesidades de la Institución						
	Realiza estrategias de comunicación en forma desordenada						
	Realiza estrategias de comunicación en forma desordenada						
Ausencia de procedimientos de mediación periódica y sistemática del grado de satisfacción de sus ciudadanos, a través de instrumentos de recolección de datos como encuesta o entrevista.	Conocer el grado de satisfacción del usuario sobre acceso a información pública	Medición del grado de satisfacción del usuario sobre acceso a información pública	Realización de encuesta al usuario que asiste al municipio y vía web	Semestral	Oficina de Comunicaciones	S/ 3,000	
Inadecuados mecanismos de publicación y transparencia de información pública.	Mejorar acceso información al público	Publicación de información al público	Ampliación de información existente en portal web	Permanente	Oficina de Comunicaciones	No aplica	
		Alcanzar información impresa sobre marcha institucional	Elaboración y distribución de boletín informativo sobre marcha institucional	Permanente	Oficina de Comunicaciones	No aplica	

Objetivo específico	Causa específica	Estrategia	Acción estratégica	Acción específica	Plazo ejecución	Responsable	Presupuesto
Mejorar la utilización de los medios de comunicación interna, para que la información fluya al público objetivo que se encuentre dentro de la municipalidad.	Ineficaz nivel de comunicación con los trabajadores que no son informados con temas relacionados a la institución	Mejoramiento y fortalecimiento de los medios de comunicación interna	Dotación de medios de comunicación físicos: TV, sistema cerrado de video, computadoras.	Adquisición de medios de comunicación físicos y adquisición de nuevo equipo: TV, sistema cerrado de video, computadoras áreas que entregan información.	3 meses	Área de informática/ Logística	S/ 35,000
	Áreas clave para entrega de información no cuentan con equipos suficientes (computadoras, internet, correo electrónico interno etc.)						
	La comunicación institucional interna no es muy fluida, no se tiene como herramienta el correo institucional		Implementación de redes sociales internas.	Instalación de plataformas digitales: foro, chat, blog y páginas personales.	3 meses	Área de informática/ Logística	S/ 15,000
	No se brinda la información al público de manera adecuada	Entrega y difusión de información.	Implementación de redes sociales externas.	Instalación de plataformas digitales: foro, chat, blog.	3 meses	Área de informática/ Logística	S/ 10,000
	. No todas las áreas de la Institución cumplen con el pedido de Acceso a la Información.		Diseño y desarrollo de formatos para el traslado de información.	Se diseñarán y elaborarán formatos para las publicaciones internas que orienten a la entrega de información pública al ciudadano	3 meses	Área de Comunicación/ Logística	S/ 10,000
	No facilitan información a los demás miembros del equipo		Implementación de un buzón de sugerencia virtual	Se pondrá a disposición de los colaboradores el buzón de sugerencias como medio de valoración de las buenas ideas o expresión de sus necesidades.	1 mes	Área de Comunicación/ Logística	S/ 5,000
				Elaboración de boletín departamental mensual.	Mensualmente se hará la edición del Boletín Departamental para distribuir entre el personal.	Mensual	Área de Comunicación/ Logística

Objetivo específico	Causa específica	Estrategia	Acción estratégica	Acción específica	Plazo ejecución	Responsable	Presupuesto
Mejorar la confianza de los trabajadores por medio de la ejecución de actividades para estimular la fluidez comunicacional.	El trabajador no está en condiciones de arriesgarse a brindar información	Creación de la figura de Enlaces de Comunicación Interna y sus funciones dentro de la Institución	Selección y nombramiento de los colaboradores como Enlaces de Comunicación Interna por área.	Se elegirán a dos colaboradores por áreas para ser nombrados como enlaces de comunicación interna.	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
			Definición de funciones como Enlaces de Comunicación. (EC)	El área de Comunicación, se encargará de elaborar el perfil y descripción de actividades de los enlaces de comunicación.	1 semana	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
			Planificación y ejecución de actividades de los Enlaces de Comunicación.	Se llevarán a cabo reuniones entre el área de Comunicación y los Enlaces de Comunicación .	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
	Trabajador no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información	Empoderamiento comunicacional al trabajador	Capacitación a Enlaces de Comunicación	Se brindará capacitación a todos los Enlaces de Comunicación sobre tendencias y buenas prácticas de comunicación interna.	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
		Diseño y ejecución de actividades que promuevan y fortalezcan la	Creación de espacios de expresión.	Se crearán espacios para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones e ideas en	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica

		confianza Comunicacional.		relación a temas diversos.			
	No facilitan información a los demás miembros del equipo		Realizar actividades de acercamiento de los trabajadores con los directivos de la institución.	Se realizarán reuniones entre funcionarios y los colaboradores de la institución, que permita conocer los intereses, metas y prioridades de los colaboradores; los funcionarios expresarán su intereses y metas.	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica

Objetivo específico	Causa específica	Estrategia	Acción estratégica	Acción específica	Plazo ejecución	Responsable	Presupuesto
Proponer acciones que fomenten y fortalezcan las relaciones interpersonales de las áreas involucradas, para mejorar el clima organizativo que apoye la comunicación interna.	Trabajador no establece relaciones interpersonales adecuadas	Propiciar acciones de integración de equipos y fortalecimiento de la Comunicación Interna.	Actividad de reconocimiento del colaborador destacado bajo la filosofía institucional.	Cada área elegirá a un colaborador que se destaque en el tema comunicacional hacia el usuario.	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	No aplica
			Talleres para fortalecer la Comunicación Intra-Departamental.	Se ejecutarán talleres con todos los colaboradores. El temario estará estructurado con temas de comunicación interna e integración de equipos de trabajo.	Semestral	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	3,000
		Organización de actividades sociales de integración.	Programación y socialización de los eventos sociales.	Se realizará una programación de eventos anual donde se incluirán festividades nacionales e institucionales.	Mensual	Oficina de personal/Ofic. Comunicaciones	12,000

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El trabajador encuestado se autopercibe que su nivel de conocimiento de la competencia total es 63.9 % muy alto, en el 15.7% alto, 18.1% medio y 2.4% bajo; lo que evidencia que la gran mayoría de trabajadores considera que tiene las competencias técnicas adecuadas para afrontar las exigencias que le plantea la Ley N°27806 y el plan de comunicación interna

-Respecto a la dimensión Orientación a Resultados, el 50.6% perciben con un nivel muy alto a orientación a resultados, el 32.5% lo hace con un nivel alto, por otro lado, el 14.5% reporta un nivel medio y, por último, el 2.4% lo hace con un nivel bajo. En la dimensión de vocación de servicio, 66.3% indican contar con nivel muy alto, el 14.5% lo hace con nivel alto, con el nivel medio lo hace el 15.7% y el 3.6% lo hace con nivel bajo. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo el 63% indican que lo hacen con nivel muy alto, el 17% lo hace con nivel alto, el 11% lo hace con nivel medio y por último lo hace con 9% en el nivel bajo.

-Existen elementos de las dimensiones de la competencia técnica que se está incumpliendo, como son : el trabajador no está en condiciones de arriesgarse brindar información, no genera alternativas de solución, no plantea mejoras a efectos de alcanzar la información, no propone alternativas de solución para facilitar información al ciudadano, no muestra compromiso y no promueve información, no establece adecuadas relaciones interpersonales y no facilita información a los demás miembros del equipo.

-En cuanto a las fortalezas una de las principales es la referida a que el recurso humano se muestra predispuesto a encarar de manera adecuada el reto de mejorar el acceso a la información pública. Asimismo, se presenta un buen número de debilidades que están asociadas al recurso humano, a los elementos que dispone- equipos y materiales- así como a los procesos aspectos que serán abordados en el siguiente punto en lo concierne al diagnóstico del plan de comunicación interna propuesto.

-Se elaboró una propuesta de plan de comunicación interna que consta de cuatro objetivos específicos: diseñar actividades de comunicación interna, mejorar la utilización de los medios de comunicación interna, mejorar la confianza de los trabajadores y proponer acciones que fomenten y fortalezcan las relaciones interpersonales de las áreas involucradas.

4.2 Recomendaciones

-Los resultados de la presente investigación se podría alcanzar a los funcionarios de la municipalidad de José L. Ortiz para que se vea la posibilidad de utilizarla para mejorar los procesos de comunicación interna en la institución.

-El plan propuesto debería ser analizado por parte de la municipalidad para evaluar si se incorpora en el Plan Operativo institucional.

-Se debe realizar estudios de este tipo de manera periódica al interior de la municipalidad que permita tener conocimiento cabal del proceso de comunicación interna al interior de la municipalidad y así diseñar y ejecutar acciones correctivas.

- Por otro lado, se recomienda que la fluidez de la comunicación dentro de las áreas de la municipalidad (comunicación interna de la institución) sea la adecuada, puesto que esto conllevará a optimizar los procesos y evitar algún cuello de botella dentro de la municipalidad; esto con el propósito que se pueda dar una correcta aplicación de la ley N°27806 en beneficio de la población y a su vez generar información idónea a las autoridades para una correcta toma de decisiones; para lo cual se debería reforzar, repotenciar y empoderar el área de la comunicación de la municipalidad.

Referencias

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica*. Ed. Netbiblo, S.L. España.

Alvarado ,L ; Mejía , S. (2010), *Propuesta de Comunicación interna para la Municipalidad de Cuenca*. (Tesis de pregrado) Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec>

Angulo, E (2016), *Estrategias de Comunicación Interna para fortalecer el Clima Organizacional de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, 2016*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejos. Pimentel, Lambayeque, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16325/angulo_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arbañil, A, Sarmiento, E (2018). *Plan Estratégico de Comunicación Interna como herramienta para el Fortalecimiento de las Relaciones Internas en la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Lambayeque, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2629/BC-TES-TMP-1503.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Artal, C. (2013). *Organización del departamento de Ventas y Gestión de vendedores*. Madrid: ESIC

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2115zWAPTdgl:repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%2520o.e..pdf+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Bendezu, S (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4942/Bendezu_ts.pdf;jsessionid=3E4DE64DC9163B61E6A9504F272708F2?sequence=3

Brañez, J (2014). *Estrategias de comunicación interna y su influencia en la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El Agustino*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.Lima-Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/593/Jorge_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Balut, G. (2012). *Creación de Material Audiovisual en base al Modelo Conceptual- Metodológico para la Enseñanza-Aprendizaje del Desarrollo Rural Sustentable*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Serena. La Serena- Chile. Recuperado de http://periodismo.userena.cl/docs/seminarios_de_investigacion/2012_-_creacion_de_material_audiovisual.pdf
- Campos, O (2018). *Propuesta de un Plan de Comunicación Interna para mejorar la Atención al usuario en el Área de Mesa de Partes de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5155/Campos%20Mart%C3%ADnez%20Olenka%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, R; Lizana, Y (2009). *Modelo de Análisis y Evaluación de 2009 Portales Web para la Transparencia y Acceso a la Información Pública*. UNP, Perú. Recuperado de https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:dXuqrMUZ65AJ:www.unp.edu.pe/institutos/iipd/trabajosinvestigacion/TrabajodelInvestigacion-Reucher2009.doc+como+evaluar+la+transparencia+y+acceso+a+la+informacion&hl=en&gl=us&pid=bl&srcid=ADGEESj92WRS�mYamWazHFWgX0kb9RytfqbNk4UKvgqou_2gWSvn2gXoa17qVH3Ff_epO0FdP2JRwBBwzpaERvKBaFTDTXssISijXUN9ZBRaSRbrUDnCaWB5JkFfFaio228NbDdiLVW&sig=AHIEtbRc0ZwH-t1Zjh9J78soZeBBQ5xUw>
- Defensoría del Pueblo (2017). Vigésimo Primer Informe Anual de la Defensoría del Pueblo Primera Edición. Recuperado de https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/07/Informe_anual_DP_2017.pdf
- Estrada, R. (2013). *Importancia de la Transparencia y Acceso a la información pública*. Recuperado de: <http://old.nvinoticias.com/opini%C3%B3n/local/141501-importancia-de-la-transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica>
- Capriotti, P. (2009). *Branding corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile: Editorial Andros Impresores.
- Cid, V.; Marileo, G. y Moya, E. (2016). Calidad del Acceso a la Información Pública en Chile. Revista Chile transparente. Recuperado de https://www.consejotransparencia.cl/wpcontent/uploads/estudios/2018/01/calidad_del_acceso_a_la_informaci_n_p_blica_en_chile.pdf
- Fernández, S. (2013) *Cómo gestionar la Comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas*. Bogotá, Colombia

- González, V (2015). Fortalecimiento de la Comunicación Interna de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5314/1/TRABAJO%20DE%20GRADUACION.pdf>
- Hernández, G. (2010). Tesis: *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de: http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso_Hernandez_Godinez_tesis.pdf;jsessionid=1744A74B88671B4E3099B81F8348B7AD?sequence=1
- Hernández, R.& Fernández, C. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México 2006.
- Hurtado, V. (2011). *La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca, años 2007-2010*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/ahv/index.htm>
- Lázaro, J; Taboada, M (2017). *Estrategias de Comunicación Interna para mejorar el Clima Organizacional en la Corporación Mechan Service S.A.C de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1400/BC-TES-TMP-234.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, G (2014). *La comunicación interna en la Municipalidad de Santa Cruz Naranjo, Departamento de Santa Rosa* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://www.repositorio.usac.edu.gt/1924/1/16_1138.pdf
- Martínez de Velasco, a. y Nosnik, A. (1998). *Comunicación organizacional práctica. Manual gerencial*. México: Trillas.
- Marquez, J, Molina, O, Mejía, Luis (2010). La Gestión de Comunicación del Municipio de Montecristi y su influencia en la Imagen Institucional, (1) ,34-40. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/496/740>

- Masaya, L. (2017). *Comunicación Verbal y no Verbal un enfoque Neuronal*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1553.pdf
- Mendranda, N. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montesinos, A. (2013). *Diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas: aportes desde el derecho*.(Tesis de postgrado). PUCP. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos_alvarez_yuri_dise%c3%91o_minorias.pdf?sequence=1
- Navas, D. (2013). *Auditoria de Comunicación Interna y Elaboración de un Plan de Comunicación Interno y Externo*. (Tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/147375437.pdf>
- Olivos, L. (2014). *La Comunicación interna y la Percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquial San Lorenzo del Distrito de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf
- Palmer, M. *Plan de Comunicación Interna para mejorar la Motivación Laboral en los colaboradores del colegio Pamer Chiclayo, 2016*(Tesis de postgrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4186/Palmer%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peluffo, M. & Catalán, E. (2002). *Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al sector público*. Santiago de Chile: ILPES. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5586/S2002617_es.pdf?sequence=1
- Peralta, R (2016). *La Comunicación Interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial y la Imagen Corporativa de la Parroquia Huambaló*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18581/1/FJCS-CS-391.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). *Acceso a la información pública. Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto, Fascículo 2*.

Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F2-Acceso-a-la-Informacion-Publica.pdf>

Quijada D. (2014). Tesis "*Mejora de la transparencia y acceso a la información mediante la implementación de un portal WEB. en la UGEL Junin*". Lima-Peru: Universidad del Centro

Razury, M. (2012). *El derecho de acceso de la información pública*. (Tesis de pregrado) Lima-Perú: Universidad Pontificia la Católica.

Sanchez, S; Torres, V (2014). Relación entre la Comunicación Interna y la Imagen Percibida por los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope, 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/702/1/SANCHEZ_SILVANA_COMUNICACION_INTERNA_CHOCOPE.pdf

Strauck, M; Guillén, C, (2014) La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano. Revista Internacional de Relaciones Públicas (7), 153-176. Recuperado de <file:///C:/Users/laptop-01/Desktop/Dialnet-LaGestionDeLaComunicacionEnLosGobiernosLocalesUnaM-4717647.pdf>

Vargas A. (2011). *El derecho de acceso a la información pública en el Perú*. Lima - Peru: N/c.

Anexos



Pimentel, 20 de diciembre del 2019

VISTO

El informe N°0344-2019/FH-DCC-USS de fecha 16 de diciembre del 2019, presentado por la Dra. Paredes Delgado Sharon Soledad, Directora de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, informa que la (el) estudiante **SANCHEZ SHAPIAMA CESAR DARIO**, solicita la rectificación de título de tesis y contando con la aprobación de Decanato se autoriza;

y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)"*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, el Artículo 6 (6.5) de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 Fines de la universidad que señala: *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, de acuerdo al artículo N° 36 del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS, que indica:

- Artículo N°36: "El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 06 aprobado con resolución de directorio N° 210-2019/PD-USS, señala:

- Artículo 20°: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación. En caso un tema perdiera vigencia, el Comité de Investigación evaluará la ampliación de la misma"*.
- Artículo 23°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"*.
- Artículo 24°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."*.

Que con Resolución N°0541-2019/FH-USS, se aprobó la inscripción del proyecto de tesis: **"PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LOS ALCANCES DE LA LEY N°27806 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE L. ORTIZ"**.

Estando a lo expuesto, en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, la rectificación de título de tesis presentada por la (el) estudiante **SANCHEZ SHAPIAMA CESAR DARIO**.

SEGUNDO: REGISTRAR el proyecto de tesis **"PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LA LEY 27806 EN MUNICIPALIDAD DE JOSE L. ORTIZ"**.

TERCERO: Dejar sin efecto la resolución N°0541-2019/FH-USS.

CUARTO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con el fin de disponer de las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Dionesa Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Humanidades
Universidad Señor de Sipán



Mg. Paula Elena Delgado Megard, Jefe de Oficina,
Secretaría Académica Facultad Humanidades

ADmisión e Informes

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cuestionario de Competencias

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, mediante la presente investigación que tiene el propósito de recopilar información sobre *las competencias técnicas*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que se pide total sinceridad en su respuesta,

Área de trabajo:

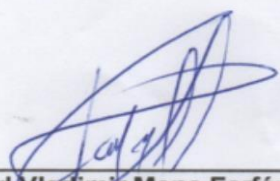
Tiempo de servicio:

	DIMENSIÓN 1: ORIENTACION A RESULTADOS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	A VECES (3)	CASI NUNCA (2)	NUNCA (1)
1	¿Se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas a efectos de alcanzar información al ciudadano?					
2	¿Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos para que el ciudadano acceda a la información solicitada?					
3	¿Realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo al que el ciudadano logre obtener cualquier información que solicite?					
4	¿Cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados por la Municipalidad para así cumplir la ley N°27806?					
5	¿Plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad de la información?					
	DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO					
6	¿Propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial hacia el ciudadano cuando solicite información?					
7	¿Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del ciudadano?					
8	¿Está atento y escucha activamente al ciudadano ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten?					
9	¿Atiende con paciencia y tolerancia al ciudadano, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas cuando solicite información?					
10	¿Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio al ciudadano?					
	DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO					
11	¿Promueve el intercambio de información solicitado ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo para así mejorar el acceso información al ciudadano?					
12	¿Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo para así facilitar el proceso del acceso a la información cuando el ciudadano lo solicite?					
13	¿Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para lograr un mejor servicio al ciudadano?					
14	¿Facilita información a los demás miembros del equipo para lograr que el ciudadano que solicita cualquier dato sea dado a tiempo?					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, yo, Karl Vladimir Mena Farfán, Doctor en Comunicación Social, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario del investigador César Darío Sánchez Shapiama usó para su trabajo de tesis "PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LOS ALCANCES DE LA LEY N°27806 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ"

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.


Karl Vladimir Mena Farfán

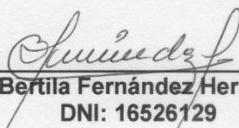
DNI:

16727181

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, yo, Bertila Hernández Fernández, Doctora en Gestión Pública, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario del investigador César Darío Sánchez Shapiama usó para su trabajo de tesis "PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LOS ALCANCES DE LA LEY Nº27806 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ"

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

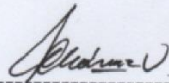

Dra. Bertila Fernández Hernández
DNI: 16526129

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, yo Roger Chavez Martos, Economista y experto en gestión pública deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario del investigador César Darío Sánchez Shapiama usó para su trabajo de tesis "PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL TRABAJADOR FRENTE A LOS ALCANCES DE LA LEY N°27806 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ"


Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Economista Roger Eduardo Chavez Martos
DNI 16477231



Firma

Econ. ROGER CHAVEZ MARTOS





Municipalidad
Distrital de
José Leonardo Ortiz

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO
HUMANO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

José Leonardo Ortiz, 16 de septiembre del 2019

CARTA N° 1141 -2019-MDJLO/GADH.

Sr. CESAR DARIO SANCHEZ SHAPIAMA
Alumno de la EAP Ciencias de la Comunicación.

Presente.-

ASUNTO : OTORGA FACILIDADES.

REF. : Expediente N° 7130-2019-GADH.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, se **AUTORIZA** la aplicación de encuestas al personal de esta municipalidad **relacionado** con la realización de su investigación titulada Propuesta de Comunicación Interna para Fortalecer las Competencias del trabajador frente a la Ley N° 27806”.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

C.c.
Archivo.
MECHLL/

Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
Miguel E. Alejandro Montop
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO HUMANO