



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



NÚMERO:

2024 - 015

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Barreras de la comunicación y participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023”

Presentada por: **ELIZABETH MELISSA FELIPA MONROY** del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**, Escuela Profesional de **Ciencias de la comunicación**. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 5 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 10 de Abril del 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dr. RAUL F. CORDOVA TUPAYACHI
DIRECTOR (I)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



TITULO DEL INFORME FINAL DE TESIS

Barreras de la comunicación y participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023

AUTOR:

Bach. FELIPA MONROY ELIZABETH MELISSA
([orcid.org/ 0009-0004-3794-1733](https://orcid.org/0009-0004-3794-1733))

ASESOR:

Mg. CORDERO TATAJE, EDWIN MARTIN ([orcid.org/ 0000-0001-6943-7065](https://orcid.org/0000-0001-6943-7065))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, Desarrollo sostenible, Políticas públicas y ambientales

Ica, Perú

2023

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Luis y Flor quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Brighit, Naisha y Luis por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi esposo e hijos, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias familia, siempre las llevo en mi corazón. A cada uno de ustedes porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí, una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I	Introducción	07
II	Estrategia metodológica.....	12
III	Resultados	16
IV	Discusión.....	23
V	Conclusiones.....	27
VI	Recomendaciones	28
VII	Referencias bibliográficas.....	29
VIII	Anexos.....	31

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la aplicación del instrumento 1 variable barreras de la comunicación	16
Tabla 2 Resultados de la aplicación del instrumento 2 variable participación ciudadana.....	17
Tabla 3 Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova.....	18
Tabla 4 Correlación de variable barreras de la comunicación y variable participación ciudadana.....	19
Tabla 5 Correlación de barreras físicas de la comunicación y participación ciudadana	20
Tabla 6 Correlación de barreras psicológicas de la comunicación y participación ciudadana	21
Tabla 7 Correlación de barreras semánticas de la comunicación y participación ciudadana	22

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar cómo se relacionan las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023.

El presente estudio es de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional. Como técnica de recolección de datos, se empleó de la encuesta, el instrumento es el cuestionario, el mismo que ha sido validado por expertos y sometido a la prueba de confiabilidad de alfa de Conbrach

La población y la muestra del estudio está constituida por 63 mujeres responsables de los 21 comités de vaso de leche del Distrito Tupac Amaru Inca. En el caso de la muestra, se determinó usar la no probabilística como aquel procedimiento que no requiere de la aplicación de una fórmula estadística para seleccionar a los elementos de esta misma, incidiendo en que ello es consecuencia de no contar con una población por encima de los 100 individuos.

Concluyendo que existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, así lo reafirma el valor sigma de 0,000 que permite demostrarlo, además de haber obtenido un valor de relación de 0,563 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio.

Palabras Claves: Barreras de la comunicación, Participación ciudadana, Comité vaso de leche

Abstract

The aim of this research is to identify the relationship between communication barriers and citizen participation in the milk glass committees of the District of Tupac Amaru Inca - Province of Pisco 2023.

This is a basic, descriptive, correlational study. As a data collection technique, a survey was used, the instrument is the questionnaire, which has been validated by experts and subjected to the Cronbach alpha reliability test.

The population and sample of the study consisted of 63 women in charge of the 21 milk glass committees in the Tupac Amaru Inca District. In the case of the sample, it was decided to use a non-probabilistic sample as a procedure that does not require the application of a statistical formula to select the elements of the sample, as this is a consequence of not having a population of more than 100 individuals.

The study concludes that there is a significant relationship between communication barriers and citizen participation in the milk glass committees of the District of Tupac Amaru Inca Province of Pisco 2023, as shown by the sigma value of 0.000, in addition to having obtained a relationship value of 0.563, which showed a high positive correlation between the two study variables.

Keywords: Communication barriers, Citizen participation, Glass of Milk Committee

I. Introducción

El proceso comunicativo es fundamental en la actividad humana, y su trascendencia en cualquier sociedad es innegable e influye en su desarrollo. A lo largo de la historia se han ido introduciendo nuevas formas de comunicación que han permitido un uso más eficiente de la misma y que nos obligan a seguir innovando para garantizar su correcta y eficaz gestión. La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales; es una herramienta, un elemento crucial, y desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de la organización. (Sayago, 2009 citado por Pumachagua y Toledo, 2019) En la mayoría de los países a escala mundial, se evidencia una mejora del sistema público para aumentar la calidad de vida de sus ciudadanos; en consecuencia, el Estado y todas las instituciones públicas deben desempeñar un papel importante en la aplicación de directrices para garantizar que este desarrollo se perciba en un plano social igualitario, sostenible y justo, con el objetivo de proporcionar un servicio de alta calidad que alivie los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos. (Cepal, 2014 citado por Abanto, 2020). Esta última afirmación se ve empañada a razón que se hacen los mejores esfuerzos de participación ciudadana, sin embargo, se siguen agudizando los problemas de comunicación entre los gobiernos locales y su vecindario. En el Perú se ha vivido recientemente períodos de relativa tensión política y social, con autoridades regionales y locales caracterizadas por una corrupción generalizada. El clima es, por tanto, de descontento casi generalizado, enfrentamos una grave crisis de comunicación entre las instituciones públicas y sus usuarios, lo que se refleja un incremento y deterioro de las barreras de la comunicación y por ende un poco participación ciudadana. En el caso de Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la Provincia de Pisco, se puede identificar una amplia brecha de integración entre la comuna y sus vecinos, reflejando con mayor claridad las barreras de comunicación físicas, psicológicas y semánticas que afectan la participación ciudadana en los comités del vaso de leche de la jurisdicción.

Durante el proceso investigación se realizó la exploración bibliográfica relacionada a las variables de estudio, A nivel internacional Ramírez (2017) cuyo objetivo es aportar soluciones a los problemas de comunicación de las empresas. Durante el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta factores sociales, organizativos, individuales y grupales. Además, se consideraron como barreras: las psicológicas, que se situaron en un nivel regular del 43%, con las emociones, los valores, las áreas de comportamiento y las percepciones como indicadores; y las físicas, que se situaron en un nivel regular del 38%, con el lugar de trabajo, la recepción y comprensión de órdenes y el puesto de trabajo como indicadores. Por su parte Jiménez (2017) en su tesis plantea el objetivo de recopilar información actual sobre las barreras de comunicación en la atención de enfermería y, secundariamente, sobre las medidas que se puedan tomar para afrontar y eliminar dichas barreras. El presente estudio es de naturaleza básica descriptiva, cuyos resultados surgen de

los múltiples factores, como los filtros mentales, el código utilizado y los ruidos físicos, contribuyen a la dificultad de prevenir las barreras de comunicación. Esto implica que las barreras existen no sólo en una dimensión física, sino también mental, tanto para el profesional sanitario como para el paciente. A nivel nacional encontramos que Pumachagua y Toledo (2019) en su investigación plantearon el objetivo de identificar cuáles son las barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018. Para el desarrollo del trabajo se contó con una población de estudio de 70 trabajadores administrativos de la Municipalidad a quienes se le aplicó el instrumento de recolección de datos cuyos resultados determinan que un 81,43% señala que la burocracia en el interior de la Municipalidad Distrital de Huaura es un factor determinante en la generación de barreras de comunicación, mientras que el 18,57% no lo considera así. Por su parte un 58,57% considera que los niveles jerárquicos dentro de la organización afectan en la comunicación. Asimismo, encontramos que el objetivo principal de la tesis realizada por Contreras y Díaz (2022) fue identificar cuáles son las barreras de la comunicación del proceso educativo en el nivel primario del colegio Virgen de la Merced 20313 – 661, Carquín, 2021. Este estudio se encuentra dentro del tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo. Los hallazgos más saltantes son que de los estudiantes encuestados el 70 % perciben un nivel alto de dificultades de comunicacionales dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, mientras que el 30% cree que las barreras de la comunicación son de manera moderada. Concluyen los autores que el proceso educativo actual y debido a la integración de la tecnología en el mismo, ha generado barreras comunicacionales. Por otro lado, Abanto (2020) en su trabajo de investigación busca determinar la relación entre las variables "participación ciudadana" y "gestión municipal" desde la perspectiva de los residentes del distrito de Comas en 2020. Este estudio es una forma de investigación básica que emplea una metodología cuantitativa. En cuanto a la muestra, compuesta por 390 vecinos, para el estudio se ha utilizado un diseño no experimental, transversal-correlacional, los resultados encontrados es el hecho que la participación ciudadana y la gestión municipal tienen un alto grado de correlación, como lo determina el hecho de que el coeficiente Rho de Spearman sea de 0,835 puntos, que se encuentra dentro del rango de 0,7 a 0,9 y el valor p calculado sea inferior a 0,05. Por lo tanto, es esencial promover la participación ciudadana con el fin de incluir a los vecinos en la toma de decisiones para mejorar su percepción de la gestión municipal. En el plano local Oncebay (2020) en su tesis planteó el propósito de analizar la influencia de las barreras comunicacionales en la satisfacción del usuario atendido en la Unidad de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú “Luis Nicanor Sáenz” durante la pandemia año 2020. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y es un estudio de tipo básico descriptivo, trasversal y nivel relacional. Los resultados fueron organizados descriptivamente y se utilizó la prueba Rho de Spearman, para medir las correlaciones entre variables. En consecuencia, el 43.24% tiene una percepción de las barreras comunicacionales de nivel medio, 29.73% alto y 27.03% bajo, en relación a la dimensión barreras

psicológicas, la percepción fue de nivel medio en un 44.14%, al igual que las semánticas 40.54% y las personales 44.14%, lo que le permite concluir que las barreras comunicacionales influyen significativamente en la satisfacción del usuario, atendido en la Unidad de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú “Luis Nicanor Sáenz”

Para conocer los conceptos claves del presente estudio, es necesario considerar los marcos conceptuales bases. En primer lugar, abordaremos a la comunicación que según Gary Kreps sostuvo que:

«La comunicación es una actividad simbólica, en la que se comprometen las personas para ayudarse a interpretar e influir en sus mundos sociales. A través de la comunicación reciben datos en bruto de sus entornos y los procesan en significados y resultados interpretativos de la comunicación» (1995, p.13).

Según Ballenato, la comunicación presupone la existencia de una relación o unión entre dos partes que están conectadas o se corresponden de alguna manera. Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, mensajes y datos mediante un código, un sistema compartido de signos y principios entre el emisor y el receptor. (Ballenato,2009 citado por Andía, 2017). En esa línea Hernández y Duana (2021) señalan que el acceso de las personas a la información, así como su capacidad para expresarse y comunicarse eficazmente, se ven obstaculizados por barreras de comunicación. Es crucial identificar este tipo de obstáculos para poder modificarlos o eliminarlos en la medida de lo posible.

Para el fortalecimiento de nuestro marco teórico considero necesario abordar nuestras dimensiones que se constituyen en las barreras de la comunicación tal es el caso de la primera dimensión que corresponde a las barreras físicas que son los factores externos, como el ruido, la iluminación y la distancia, que impiden una comunicación eficaz. Para Oncebay (2020) las barreras físicas se refieren a las inferencias relacionadas con la comunicación derivadas del entorno en el que se produce la comunicación. se produce. Una barrera física típica es una forma de distracción que obstruye significativamente la voz del mensaje. Otras pueden ser las que median entre los individuos tales como la distancias y objetos que obstruyen el contacto visual. La segunda dimensión de estudio de la variable barreras de la comunicación son las barreras psicológicas que ha sido estudiada por muchos autores y que nos permite aproximarnos a ellos a través Alvizuri y Quito (2021) quienes señalan que este tipo de barrera se representa como los obstáculos que resultan de las limitaciones, sentimientos y valores que poseen los individuos. Estas interferencias se derivan de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada individuo, siendo los obstáculos más comunes en el trabajo los malos hábitos de escucha, las emociones, las

motivaciones y los sentimientos. Cabe señalar que estas barreras pueden limitar o distorsionar la comunicación con otras personas.

Por su parte, la dimensión de las barreras semánticas es causada por las limitaciones de los símbolos que se utilizan habitualmente para establecer la comunicación. Son limitaciones o distorsiones derivada de los símbolos utilizados en la comunicación. Existen diversas formas como se expresa la comunicación, como gestos, signos y símbolos, que pueden tener significados diversos para quienes influyen en la elaboración de un mensaje, distorsionando así su sentido. (Chiavenato, 2004 citado por Beltrán y Pardo, 2019). Por otro lado, el caso de la variable 2, hace referencia a la participación ciudadana, en tal sentido esta se define como un conjunto de métodos y prácticas introduciendo al individuo como parte integrante de la sociedad y garantizando que posea los derechos y responsabilidades que figuran en sus documentos de ciudadanía. firmemente arraigados en sus derechos como ciudadanos de una nación (Alvarado y Álvarez, 2015 citado por Abanto,2020) la forma como estamos abordando la variable de estudios nos permite precisar la dimensión cívica que según Hevia y Vergara es el comportamiento respetuoso de los ciudadanos con las normas de convivencia pública, incluidas la solidaridad, la ecología y la convivencia social, siempre que persigan el bien común o el interés general. En la misma línea la dimensión asociativa responde entorno a la actuación de un grupo de personas que, sin ánimo de lucro e independientemente del Estado, comparten los mismos o similares intereses y objetivos en relación con el tema que les une, en la búsqueda del beneficio individual y colectivo. Además, nos referimos a la dimensión opinativa entendida como el comportamiento de expresar opiniones o creencias sobre servicios, programas, instituciones, personas, etc. en el espacio público. (Hevia y Vergara, 2011)

Este estudio tiene como objetivo general de investigación identificar cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca, Provincia de Pisco 2023, en el caso de sus objetivos específicos tenemos la necesidad de identificar cómo relacionan las barreras físicas de la comunicación con la participación ciudadana e identificar cómo se relacionan las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana y por último identificar cómo se relacionan las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Esta tesis es relevante porque pretende conocer las variables barreras de la comunicación y participación ciudadana afín de poder describir la situación, dado que no se han realizado investigaciones previas en la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca. Cabe resaltar que esta justificación se presenta en el aspecto social, los resultados y las conclusiones favorecerán a la comuna distrital, permitiendo tener un diagnóstico sobre las barreras de la comunicación externa y

la participación ciudadana en los comités de vaso de leche. En el caso de la primera variable, permitirá conocer los puntos de mejora y aciertos. En el caso de la segunda variable, cual es el nivel de participación. A nivel teórico, se contribuye con información para futuras investigaciones, considerando que las barreras de la comunicación es un área de estudio de los profesionales de las ciencias de la comunicación. En el aspecto metodológico, este estudio cuenta con instrumentos de recolección de datos validados por expertos y adaptados a los requerimientos del estudio, proporcionando material para futuros estudios en contextos similares. Además, a nivel práctico, proporciona información sobre la gestión gubernamental actual, en lo que se refiere a la gestión del programa del vaso de leche, lo que permite establecer un diagnóstico para tomar acciones que deben beneficiar tanto al ciudadano como a la gestión municipal. La importancia del estudio radica en que nos ayudará a identificar las relaciones entre las variables de estudio que estamos examinando. También demostrará la importancia de visibilizar la temática las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

En la búsqueda de esclarecer el conocimiento se plantea la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023? La investigación se llevará a cabo de acuerdo con las directrices metodológicas establecidas por la comunidad científica; se han identificado dos variables, la metodología es de enfoque cuantitativa, el tipo de investigación es básica, no experimental y correlacional; y el diseño es adaptable a otros estudios de naturaleza comparable. La estructura del presente informe final responde a la guía de elaboración de informe final aprobada con RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N°113-VRI- UNICA-2021 de fecha 23 de junio de 2021 de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, contando con el capítulo I la introducción donde redacto los aspectos generales y específicos del tema investigado, abordando aspectos científicos vinculados a la investigación y describiendo la realidad problemática, en el capítulo II estrategia metodológica se detallada de cómo fue realizada la investigación y los elementos utilizados en la misma tale como participantes, universo, muestra, instrumentos de medición y el procedimiento empleado. Por su parte el capítulo III resultados contiene en forma concisa los datos obtenidos, incluyendo tablas y gráficos de acuerdo a normas internacionales de cada disciplina, en el caso del capítulo IV discusión de los resultados analice, compare e interprete los resultados, en correspondencia con las bases teóricas establecidas en el trabajo, asimismo el capítulo V conclusiones se hace referencia a los resultados obtenidos en el trabajo de campo que son presentados en el desarrollo del cuerpo del informe final, el capítulo VI recomendaciones están directamente relacionadas con las conclusiones, en el capítulo VII referencias bibliográficas, se agruparon todas las fuentes y por último el capítulo VIII Anexos se colocó los documentos que complementan el cuerpo del informe y que se relacionan, directamente con la investigación.

II. Estrategia Metodológica

2.1 Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo básica porque busca acceder a nuevos conocimientos sobre las características y dimensiones del fenómeno de estudio (Nicomedes, 2018). Es de nivel descriptivo, porque describe el fenómeno de estudio, por medio de los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El diseño es no experimental, toda vez que no se manipulará las variables y el registro de medición se ejecutará un determinado momento. Asimismo, el enfoque es cuantitativo, promoviendo la comprobación de las hipótesis, a través del análisis los datos estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se representa a través del diseño transversal correlacional. Estos diseños son mucho uso para establecer la vinculación entre dos o más categorías, ideas o variables de estudio en un momento determinado; a veces simplemente en términos correlacionales, otras veces en términos de causa y efecto Hernández - Sampieri y Mendoza, (2018).

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Barreras de la comunicación.

Definición conceptual: Las Barreras son problemas e interferencias que se generan en el proceso de comunicación y la dificultan. Se puede denominar ruidos que afectan la eficacia del mensaje que se desea transmitir (Krohling, 2002 citado por Incio, 2022)

Definición operacional: La variable será medida por el cuestionario de barreras de la comunicación, validado y adaptado a las necesidades propias de la investigación, tomando en cuenta los aportes de Oncebay (2020), Asimismo, está compuesto por 3 dimensiones, tanto la dimensión de barreras físicas, barreras psicológicas y barreras semánticas tiene 4 ítems cada uno. (Ver anexo 7)

Indicadores: La primera dimensión denominada barreras físicas tiene 3 indicadores, los cuales hacen referencia a las dificultades físicas del entorno que dificultan el proceso de comunicación. En el caso de la segunda dimensión denominada barreras psicológicas, esta tiene 3 indicadores, los cuales son: Sentimientos, emociones y prejuizar. Finalmente, la tercera dimensión se denomina barrera semántica, esta plantea 3 indicadores, lo cuales son: la Interpretación de la realidad, Terminología y simbología

Escala de medición: Es ordinal, se presenta bajo la escala de Likert con los siguientes puntajes: Muy malo (1), malo (2), ni malo ni bueno (3), bueno (4) y muy bueno (5).

Variable 2: Participación ciudadana

Definición conceptual: Participación ciudadana definida como la intervención de las Instituciones organizadas en la esfera de los públicos para resolver problemáticas de su comunidad (Guillen et al. 2014, citado por Salas, 2019).

Definición operacional: La variable será medida por el cuestionario de participación ciudadana, tomando en cuenta el aporte de Cutimbo (2016). Asimismo, está compuesto por 3 dimensiones, las cuales tienen sus indicadores: Cívica (3), Asociativa (3) y opinativa (3) (Ver anexo 7)

Indicadores: La primera dimensión denominada Cívica contiene los indicadores acreditación de condiciones beneficiarios, actualización del padrón de beneficiarios, uso de ficha socioeconómica. En el caso del segundo, es sobre la dimensión asociativa, esta contiene los siguientes indicadores distribución a favor de beneficiarios, distribución de acuerdo a lo planificado, designación del personal voluntario. En el caso del tercero, está la dimensión opinativa cuyos indicadores son supervisión de entrega y consumo, reclamos y quejas y por último información de acciones de supervisión.

Escala de medición: Es ordinal, se presenta bajo la escala de Likert con los siguientes puntajes: Muy malo (1), malo (2), ni malo ni bueno (3), bueno (4) y muy bueno (5).

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población del estudio estará constituida por **63** mujeres responsables de los 21 comités de vaso de leche del Distrito Tupac Amaru Inca.

Fuente: *Municipalidad Distrital Tupac Amaru Inca*

Muestreo: En el caso de la muestra, esta se considera al subgrupo de la población, de la cual se obtendrá información bajo los criterios establecidos en la investigación, donde Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) define a la muestra no probabilística como aquel procedimiento que no requiere de la aplicación de una fórmula estadística para seleccionar a los elementos de esta misma, incidiendo en que ello es consecuencia de no contar con una población por encima de los 100 individuos.

Criterios de inclusión: Mujeres responsables del comité de vaso de leche

Criterios de exclusión: Pobladores del Distrito

Muestra: **63** mujeres responsables de Comité de Vaso de Leche del Distrito.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Técnica: La técnica de recolección de datos para el presente estudio es la encuesta. Hernández et al, (2014) señala que la encuesta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable. Por su parte Sánchez et al (2018) señalan que es un procedimiento utilizado en el enfoque de encuesta por muestreo, que aplica una herramienta de recogida de datos compuesta por una lista de preguntas o ítems.

Instrumento: Para el caso de la presente investigación, se utilizó 02 cuestionarios uno relacionado a la variable de barreras de la Comunicación con 12 preguntas y el cuestionario que atiende la variable participación ciudadana cuenta también con 12 pregunta, cada uno contienen ítems por cada dimensión, su medición será por medio de la Escala Likert.

Asimismo, previo a la aplicación de los instrumentos, estos pasarán por la validación de juicios de expertos, una prueba piloto y finalmente, la ejecución del instrumento a la muestra planteada.

2.5 Procedimientos

La realización de una investigación científica sobre las barreras de la comunicación y participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023, demanda varias etapas.

En la etapa preparatoria, se revisa investigaciones previas y literatura relacionada con las barreras de la comunicación y la participación ciudadana. Se identifica las áreas que necesitan más investigación, proponiendo claramente la pregunta de investigación y los objetivos del estudio, para luego establecer las hipótesis de investigación clara y medible, además de explicar la importancia y relevancia de la investigación en el contexto local y decidir los métodos que utilice para recoger datos.

La etapa de planificación, se diseñó y validó los cuestionarios, definimos quiénes serán los participantes de la investigación. Utilicé criterios de muestreo para asegurar que la muestra sea representativa. Establecemos un cronograma detallado y un presupuesto para la investigación. El caso en particular la técnica de recolección de datos, se contará con el empleo de la encuesta donde Escobar et al., (2018) señala que esta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable.

Por su parte en la etapa de ejecución, se realizó una prueba piloto para identificar cualquier dificultades en las herramientas de recolección de datos, llevamos a cabo la recopilación de datos según el diseño metodológico, codifica los datos recogidos y almacénalos de manera segura

para su posterior análisis, utiliza software estadístico y/o métodos cuantitativos para analizar los datos, interpretar los resultados a la luz de las hipótesis o preguntas de investigación, redactamos las conclusiones basándonos en los datos recogidos, luego comparamos los resultados con investigaciones previas y discute cualquier implicación práctica.

2.6 Métodos de Análisis de datos

El análisis de datos se desarrolló a través del análisis de frecuencias, útil para describir la prevalencia de ciertas actitudes o comportamientos en la población estudiada. Además, el análisis de Correlación, para explorar las relaciones entre dos o más variables. Al escoger los métodos de análisis, es importante tener en cuenta el tipo de datos obtenido, los objetivos de la investigación y las preguntas que se buscan responder. La validez y la fiabilidad son también aspectos cruciales a considerar en el proceso de análisis de datos. En torno a los métodos de procesamiento de datos, se empleará la estadística descriptiva con el software IBM SPSS para caracterizar las variables de la investigación, así como las dimensiones e indicadores que componen el estudio, con los datos expuestos en tablas y gráficos creados en Excel.

2.7 Aspectos éticos

La ética en la investigación científica es crucial para garantizar la integridad y calidad de un estudio, así como para proteger los derechos y el bienestar de los participantes. Por tanto, en esta investigación se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos éticos. Consentimiento Informado, nos aseguramos de que los participantes estén completamente informados sobre el propósito de la investigación, los métodos y cómo se utilizarán los datos, mantenemos el anonimato de los participantes asegurando que los datos se almacenen y se presenten de una manera que no permita la identificación, fuimos extremadamente cauteloso con datos que podrían ser sensibles o polémicos, en ningún caso manipulamos, falsificamos ni omitir datos para adaptarlos a hipótesis o expectativas previas, acreditamos apropiadamente todas las ideas, métodos o datos que no sean originales, me asegure que la muestra sea representativa y que no excluya a ningún grupo sin una justificación válida.

Almacenar de forma segura todos los datos, registros de consentimiento y otros materiales relacionados con la investigación. Divulgación de Conflictos de Interés: Si los hay, revelar cualquier conflicto de interés que pueda afectar la integridad de la investigación. Siguiendo estas pautas éticas, realizamos una investigación más rigurosa, confiable y éticamente sólida sobre comunicación asertiva y participación ciudadana.

III Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de la aplicación del instrumento 1 variable barreras de la comunicación

Variable Barreras de la comunicación		Dimensión: Barreras físicas											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo consideras los canales o medios de comunicación que utiliza la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca, para emitir la información referida al programa de vaso de leche?	1	2%	5	8%	26	41%	22	35%	9	14%	63	100%
2	¿Cómo consideras la distancia física entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche y ustedes durante la trasmisión de mensajes de tu interés?	1	2%	0	0%	29	46%	29	46%	4	6%	63	100%
3	¿Cómo consideras la pronunciación y vocalización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche, cuándo emiten mensajes de tu interés?	0	0%	2	3%	24	38%	33	52%	4	6%	63	100%
4	¿Cómo consideras la contaminación sonora en el distrito y si existe demasiado ruido que no te permite escuchar los mensajes relacionados al programa del vaso de leche que emite la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca en sus campañas de perifoneo respecto al programa de vaso de leche?	0	0%	6	10%	34	54%	22	35%	1	2%	63	100%
Variable Barreras de la comunicación		Dimensión: Barreras psicológicas											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	¿Cómo consideras el tono que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?	1	2%	1	2%	23	37%	31	49%	7	11%	63	100%
6	¿Cómo consideras los gestos que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?	0	0%	3	5%	24	38%	28	44%	8	13%	63	100%
7	¿Cómo considera las coordinaciones al momento de entrega de los insumos para la preparación del programa del vaso de leche?	2	3%	1	2%	19	30%	31	49%	10	16%	63	100%
8	¿Cómo considera que el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del programa del vaso de leche les dedique más tiempo a otros comités vasos de leche con su trato?	2	3%	5	8%	30	48%	23	37%	3	5%	63	100%
Variable Barreras de la comunicación		Dimensión: Barreras semánticas											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del programa del vaso de leche?	0	0%	3	5%	20	32%	36	57%	4	6%	63	100%
10	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	2	3%	27	43%	27	43%	7	11%	63	100%
11	¿Cómo considera el uso de imágenes de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	1	2%	29	46%	31	49%	2	3%	63	100%
12	¿Cómo considera el uso de símbolos de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	2	3%	29	46%	28	44%	4	6%	63	100%

Tabla 2*Resultados de la aplicación del instrumento 2 variable participación ciudadana*

<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Cívica</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera su participación en la ayuda por acreditar las condiciones que debe tener los beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	3	5%	9	14%	41	65%	10	16%	63	100%
2	¿Cómo considera su participación en la ayuda por actualizar el padrón de beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	2	3%	21	33%	30	48%	10	16%	63	100%
3	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para mantener informados a los vecinos de la necesidad de tener sus documentos en regla para acceder a los beneficios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	0	0%	22	35%	31	49%	9	14%	63	100%
4	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para el llenado de la ficha socioeconómica que permita ser beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	0	0%	32	51%	25	40%	6	10%	63	100%
<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Asociativa</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche?	0	0%	0	0%	13	21%	36	57%	14	22%	63	100%
6	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	1	2%	12	19%	21	33%	29	46%	63	100%
7	¿Cómo considera su participación voluntaria en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?	4	6%	1	2%	35	56%	7	11%	16	25%	63	100%
8	¿Cómo considera la participación voluntaria de sus compañeras en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?	0	0%	1	2%	20	32%	29	46%	13	21%	64	100%
<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Opinativa</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	¿Cómo considera su participación en la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	2	3%	16	25%	38	60%	7	11%	63	100%
10	¿Cómo se considera su opinión por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	1	2%	20	32%	37	59%	5	8%	63	100%
11	¿Cómo se considera sus quejas o reclamos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	1	2%	25	40%	30	48%	7	11%	63	100%
12	¿Cómo se consideran sus denuncias por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	2	3%	26	41%	28	44%	7	11%	63	100%

Luego de la aplicación de los instrumentos arriba mencionados y los resultados obtenidos, los mismos que se sistematizaron en una base de datos en el software Excel, se procedió a realizar la prueba de normalidad, utilizando el software SPSS, para identificar si sigue o no una distribución normal nuestro conjunto de datos, en ese sentido se aplicó el cálculo a las variables de estudio, y cuyo nivel de significancia es de ,200 mayor a alfa o p valor 0,05, y en tanto la muestra es mayor a 50 utilizamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova, por tanto la lectura del P valor es igual a una probabilidad de error del 00%, y nuestros resultados son mayores a p valor, se concluye que existe un distribución normal de los resultados, en ese sentido se determinó el uso de una prueba paramétrica.

Para el caso en particular se utilizó el coeficiente de Pearson que tiene una menor sensibilidad a los valores que se desvían significativamente del rango esperado. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1, si tenemos dos variables X e Y, entonces definimos el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos variables.(Zhao et al., 2022)

Tabla 3
Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Barreras de la comunicación	,091	63	,200	,977	63	,286
Participación ciudadana	,079	63	,200	,976	63	,259

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

Establecido el análisis estadístico: coeficiente de correlación r de Pearson se procedió a realizar la correlación de las variables en mención formulándose para tal efecto la hipótesis nula y la hipótesis alterna. Con el proceso de correlación establecido se procedió a contrastar las hipótesis, tal como se detalla a continuación.

Hipótesis General

Ho No existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Ha Existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Tabla 4

Correlación de variable barreras de la comunicación y variable participación ciudadana

Correlaciones		V1	V2
Variable 1 Barreras de la comunicación	Coefficiente de correlación	1	,563*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	63	63
R de Pearson Variable 2 Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,563**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	63	63

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,563 significa que hay una correlación alta y además significativa, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, que en el ámbito de estudio hay una correlación alta entre las variables barreras de la comunicación y participación ciudadana, porque el valor del Sig (bilateral) es de ,000 que se encuentra debajo del 0,05 requerido. En consecuencia, si existe correlación alta de 0,563 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir p-valor < a 0,05 por los tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Hipótesis Específica 1

Ho No Existe relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Ha Existe relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Tabla 5

Correlación de barreras físicas de la comunicación y participación ciudadana

Correlaciones		D1 V1	V2	
R de Pearson	Dimensión 1 Variable 1	Coeficiente de correlación	1	,440*
	Barreras físicas de la comunicación	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,440**	1
	Participación ciudadana	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,440 significa que hay una correlación moderada y además significativa, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada entre la dimensión barreras físicas de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana, porque el valor del Sig (bilateral) es de ,000 que se encuentra debajo del 0,05 requerido. En consecuencia, si existe correlación moderada de 0,440 con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir p-valor < a 0,05 por los tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Hipótesis Específica 2

Ho No existe relación significativa entre las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Ha Existe relación significativa entre las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Tabla 6

Correlación de barreras psicológicas de la comunicación y participación ciudadana

Correlaciones			D2 V1	V2
R de Pearson	Dimensión 2 Variable 1 Barreras psicológicas de la comunicación	Coefficiente de correlación	1	,516*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Variable 2 Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,516**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,516 significa que hay una correlación moderada y además significativa, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada entre la dimensión barreras psicológicas de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana, porque el valor del Sig (bilateral) es de ,000 que se encuentra debajo del 0,05 requerido. En consecuencia, si existe correlación moderada de 0,440 con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir p-valor < a 0,05 por los tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación significativa entre las barreras psicológicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

Hipótesis Específica 3

Ho No existe relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Ha Existe relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023

Tabla 7

Correlación de barreras semánticas de la comunicación y participación ciudadana

Correlaciones		D3 V1	V2	
R de Pearson	Dimensión 3 Variable 1 Barreras semánticas de la comunicación	Coefficiente de correlación	1	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Variable 2 Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,560**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

El valor estadístico r de Pearson es de ,560 significa que hay una correlación alta y además significativa, se puede afirmar que existe un 95% de confianza con los resultados estadísticos, que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada entre la dimensión barreras semánticas de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana, porque el valor del Sig (bilateral) es de ,000 que se encuentra debajo del 0,05 requerido. En consecuencia, si existe correlación alta de 0,560 con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir p-valor < a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023.

IV Discusión

Respecto al objetivo general, identificar cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca, Provincia de Pisco 2023., los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre las barreras de la comunicación asertiva y la participación ciudadana, además de haber obtenido un valor de relación de 0,563 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables. (Ver tabla 4). Reafirmamos nuestros resultados al referir que el proceso comunicativo es fundamental en la actividad humana, y su trascendencia en cualquier sociedad es innegable e influye en su desarrollo. La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales; es una herramienta, un elemento crucial, y desempeña un papel fundamental en el mantenimiento de la organización. (Sayago, 2009 citado por Pumachagua y Toledo, 2019). Entre tanto el Estado y todas las instituciones públicas deben desempeñar un papel importante en la aplicación de directrices para garantizar que este desarrollo se perciba en un plano social igualitario, sostenible y justo, con el objetivo de proporcionar un servicio de alta calidad que alivie los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos. (Cepal, 2014 citado por Abanto, 2020). Por su parte Ramírez (2017) cuyo objetivo es aportar soluciones a los problemas de comunicación de las empresas. Durante el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta factores sociales, organizativos, individuales y grupales.

Además, se consideraron como barreras: las psicológicas, que se situaron en un nivel regular del 43%, con las emociones, los valores, las áreas de comportamiento y las percepciones como indicadores; y las físicas, que se situaron en un nivel regular del 38%, con el lugar de trabajo, la recepción y comprensión de órdenes y el puesto de trabajo como indicadores.

En cuanto a identificar cómo se relacionan las barreras físicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación y la participación ciudadana, además de haber obtenido un valor de relación de 0,440 que mostró una correlación positiva moderada entre la dimensión de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana. (Ver tabla 5). Coincide con nuestros hallazgos Jiménez (2017) en su tesis plantea el objetivo de recopilar información actual sobre las barreras de comunicación en la atención de enfermería y, secundariamente, sobre las medidas que se puedan tomar para afrontar y eliminar dichas barreras. El presente estudio es de naturaleza básica descriptiva, cuyos resultados surgen de los múltiples factores, como los filtros mentales, el código utilizado y los ruidos físicos, contribuyen a la dificultad de prevenir las barreras de comunicación. Esto implica que las barreras existen no sólo en una dimensión física, sino también mental, tanto para el profesional sanitario como para el paciente. Pumachagua y Toledo (2019) en su investigación plantearon el objetivo de

identificar cuáles son las barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018. Para el desarrollo del trabajo se contó con una población de estudio de 70 trabajadores administrativos de la Municipalidad a quienes se le aplicó el instrumento de recolección de datos cuyos resultados determinan que un 81,43% señala que la burocracia en el interior de la Municipalidad Distrital de Huaura es un factor determinante en la generación de barreras de comunicación, mientras que el 18,57% no lo considera así. Por su parte un 58,57% considera que los niveles jerárquicos dentro de la organización afectan en la comunicación. Asimismo, encontramos que el objetivo principal de la tesis realizada por Contreras y Díaz (2022) fue identificar cuáles son las barreras de la comunicación del proceso educativo en el nivel primario del colegio Virgen de la Merced 20313 – 661, Carquín, 2021. Este estudio se encuentra dentro del tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo. Los hallazgos más saltantes son que de los estudiantes encuestados el 70 % perciben un nivel alto de dificultades de comunicacionales dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, mientras que el 30% cree que las barreras de la comunicación son de manera moderada. Concluyen los autores que el proceso educativo actual y debido a la integración de la tecnología en el mismo, ha generado barreras comunicacionales. Para Oncebay (2020) las barreras físicas se refieren a las inferencias relacionadas con la comunicación derivadas del entorno en el que se produce la comunicación. se produce. Una barrera física típica es una forma de distracción que obstruye significativamente la voz del mensaje. Otras pueden ser las que median entre los individuos tales como la distancias y objetos que obstruyen el contacto visual. La segunda dimensión de estudio de la variable barreras de la comunicación son las barreras psicológicas que ha sido estudiada por muchos autores y que nos permite aproximarnos a ellos a través Alvizuri y Quito (2021) quienes señalan que este tipo de barrera se representa como los obstáculos que resultan de las limitaciones, sentimientos y valores que poseen los individuos. Estas interferencias se derivan de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada individuo, siendo los obstáculos más comunes en el trabajo los malos hábitos de escucha, las emociones, las motivaciones y los sentimientos. Cabe señalar que estas barreras pueden limitar o distorsionar la comunicación con otras personas

Referente a identificar cómo se relacionan las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre las barreras psicológicas y la participación ciudadana, además de haber obtenido un valor de relación de 0,516 que mostró una correlación moderada entre la dimensión de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana (Ver tabla 6). Para conocer los conceptos claves del presente estudio, es necesario considerar los marcos conceptuales bases. En primer lugar, abordaremos a la comunicación que según Gary Kreps sostuvo que: «La comunicación es una actividad simbólica, en la que se comprometen las personas para ayudarse a interpretar e influir en sus mundos sociales. A través de la comunicación reciben

datos en bruto de sus entornos y los procesan en significados y resultados interpretativos de la comunicación» (1995, p.13). Según Ballenato, la comunicación presupone la existencia de una relación o unión entre dos partes que están conectadas o se corresponden de alguna manera. Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, mensajes y datos mediante un código, un sistema compartido de signos y principios entre el emisor y el receptor. (Ballenato,2009 citado por Andía, 2017). En esa línea Hernández y Duana (2021) señalan que el acceso de las personas a la información, así como su capacidad para expresarse y comunicarse eficazmente, se ven obstaculizados por barreras de comunicación. Es crucial identificar este tipo de obstáculos para poder modificarlos o eliminarlos en la medida de lo posible. Oncebay (2020) en su tesis planteó el propósito de analizar la influencia de las barreras comunicacionales en la satisfacción del usuario atendido en la Unidad de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú “Luis Nicanor Sáenz” durante la pandemia año 2020. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y es un estudio de tipo básico descriptivo, transversal y nivel relacional. Los resultados fueron organizados descriptivamente y se utilizó la prueba Rho de Spearman, para medir las correlaciones entre variables. En consecuencia, el 43.24% tiene una percepción de las barreras comunicacionales de nivel medio, 29.73% alto y 27.03% bajo, en relación a la dimensión barreras psicológicas, la percepción fue de nivel medio en un 44.14%, al igual que las semánticas 40.54% y las personales 44.14%, lo que le permite concluir que las barreras comunicacionales influyen significativamente en la satisfacción del usuario, atendido en la Unidad de Gestión de Calidad del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú “Luis Nicanor Sáenz”

En referencia al objetivo específico tres de identificar cómo se relacionan las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023. Los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana, además de haber obtenido un valor de relación de 0,560 que mostró una correlación alta entre la dimensión de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana. (Ver tabla 7) Por su parte, la dimensión de las barreras semánticas es causadas por las limitaciones de los símbolos que se utilizan habitualmente para establecer la comunicación. Son limitaciones o distorsiones derivada de los símbolos utilizados en la comunicación. Existen diversas formas como se expresa la comunicación, como gestos, signos y símbolos, que pueden tener significados diversos para quienes influyen en la elaboración de un mensaje, distorsionando así su sentido. (Chiavenato, 2004 citado por Beltrán y Pardo, 2019). Por otro lado, una representación de las barreras semánticas es la interpretación correcta de la participación ciudadana, en tal sentido esta se define como un conjunto de métodos y prácticas introduciendo al individuo como parte integrante de la sociedad y garantizando que posea los derechos y responsabilidades que figuran en sus documentos de ciudadanía. firmemente arraigados en sus derechos como ciudadanos de una nación (Alvarado y Álvarez, 2015 citado por

Abanto,2020) la forma como estamos abordando la variable de estudios nos permite precisar la dimensión cívica que según Hevia y Vergara es el comportamiento respetuoso de los ciudadanos con las normas de convivencia pública, incluidas la solidaridad, la ecología y la convivencia social, siempre que persigan el bien común o el interés general. En la misma línea la dimensión asociativa responde entorno a la actuación de un grupo de personas que, sin ánimo de lucro e independientemente del Estado, comparten los mismos o similares intereses y objetivos en relación con el tema que les une, en la búsqueda del beneficio individual y colectivo. Además, nos referimos a la dimensión opinativa entendida como el comportamiento de expresar opiniones o creencias sobre servicios, programas, instituciones, personas, etc. en el espacio público. (Hevia y Vergara, 2011)

V Conclusiones

1. Que existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, así lo reafirma el valor sigma de 0,000 que permite demostrarlo, además de haber obtenido un valor de relación de 0,563 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio. Un valor de sigma igual a 0,000 indica que la probabilidad de que la relación observada entre las barreras de la comunicación asertiva y la participación ciudadana sea el resultado del azar es extremadamente baja. En otras palabras, hay una alta probabilidad de que la relación sea genuina y no se deba al azar.

Que si existe relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023., en tanto que, los resultados señalaron un valor sigma de 0,000 lo demuestra que el alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$, además de haber obtenido un valor de relación de 0,440 que mostró una correlación positiva moderada entre la dimensión barreras física de la comunicación y la participación ciudadana. (cuando se menciona de forma airada y poco tolerante la atención del encargado de la oficina del Programa de Vaso de Leche, hacia las personas, específicamente cuando este último presenta su solicitud para pertenecer a este programa y la administración no sabe dirigirse y explicar los requisitos necesarios, porque los mecanismos que utiliza son mensajes de textos poco claros o términos técnicos desconocidos para el poblador. Asimismo, escuetamente el ciudadano llego casi a la hora de salida del funcionario público, este ya no quiso atenderlo como se debe, generando conflictos y mensajes equivocados que generan descontento.

2. Que si existe relación significativa entre las barreras psicológicas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, tal afirmación se sostiene en los resultados precisaron un valor sigma de 0,000, lo demuestra que el alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$, en consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,516 entre la dimensión barreras psicológicas de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana. (En este caso es inusual que la municipal no se preocupe en llevar un correcto control de supervisión dentro de las personas que se encuentran como beneficiarias del programa de vaso de Leche, incluso mezclando el ámbito social con la política, en beneficio de este último. Quedando limitada el beneficio a las personas que realmente lo necesitan y poniendo en riesgo la seguridad alimentaria que este programa fue creado.)

3. Que, si existe relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023, así lo demuestran los resultados obtenidos a lo larga de la investigación indicando un valor sigma de 0,000 demostrando la presencia de una relación significativa la dimensión barrera semánticas de la variable barreras de la comunicación y la variable participación ciudadana, además de haber obtenido un valor de relación de 0,560 que mostró una correlación positiva alta. (El administrador del programa de Vaso de Leche de la Comuna distrital, en su falta de profesionalismo y condición de funcionario suele prejuzgar antes de tiempo, anticiparse a los hechos, no capta la realidad objetiva de la necesidad de implantar constantes capacitaciones y eventos en beneficio de cada integrante del Programa de Vaso de Leche. Suponiendo que no vendrán a dichas actividades porque no es de necesidad primaria. Donde se percibe que los códigos del mensaje esta siendo interpretado equivocadamente.)

VI Recomendaciones

1. Elije el medio de comunicación adecuado para el mensaje que deseas transmitir. Algunas conversaciones son más efectivas cara a cara, mientras que otras pueden manejarse de manera eficiente a través de correos electrónicos o mensajes de texto.
2. Detectar las deficiencias en el ámbito de la comunicación presente en el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, subrayando el compromiso con la mejora constante y el desarrollo de habilidades esenciales. Brindar elementos de apoyo para brindar mejor información como son: folletos, revistas, videos educativos, radio, oficios que serán entregados por juntas vecinales y replicados en el sector descentralizado en el distrito, también números telefónicas y mensajes, exclusivos para esta función sin dejar de lado el seguimiento.
3. Se debe generar el seguimiento correctivo, seguido de una sanción administrativa en casos de manipulación en el padrón de beneficiarios para el Programa de Vaso de Leche, la supervisión también deberá estar a cargo del comité de Administración que conforma parte del programa, este esta integrado por la encargada municipal, un agente de salud y agrario y tres madres d familia, miembros del programa. Para brindar mayor transparencia. Se convendrá informar al comité sobre sus funciones ya que mucho de ellos lo desconocen.
4. Detectar las deficiencias en el ámbito de la comunicación presente en el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, con el propósito de implementar medidas correctivas. Esto también subraya el compromiso con la mejora constante y el desarrollo de habilidades esenciales. Es fundamental implementar consecutivamente charlas de nutrición, manipulación del alimentos en la preparación de los insumos del Programa de Vaso de leche, Control de Crecimiento y desarrollo en niños y control de lactantes, charlas psicológicas que abarquen ámbito de familia e individual, etc. Y sobre todo descentralizada llegando así a cada sector y poder complementar la alimentación diaria gracias al programa con un buen trato familiar.

VII Referencias bibliográficas.

- Abanto Pagan, J. del C. (2020). *Participación ciudadana en la gestión municipal. Comas, 2020* [César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48348>
- Alvizuri Alejos, M. L., & Quito Villegas, L. C. (2021). *Percepción de las barreras de la comunicación en familiares de pacientes COVID-19 internados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021* [César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63449>
- Andía Obregón, F. (2017). *Comunicación, participación y cambio social: Estudio del Programa de Lucha Contra la Pobreza Juntos* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6379/Andia_of.pdf?sequence=3
- Beltrán Laurente, M. N., & Pardo Paredes, E. V. (2019). *Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de Supe en el año 2018* [Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3048>
- Contreras Nazario, F. A. C., & Díaz Chávez, L. H. (2022). *Barreras de la comunicación del proceso educativo en nivel primaria del colegio virgen de la merced 20313-661, CARQUÍN, 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Cutimbo Gavino, G. (2016). *La intensidad ética y la participación ciudadana en mujeres del Distrito de Moquegua, 2015* [Pre grado]. Universidad Nacional de Moquegua.
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Hernández Mendoza, S. L., & Duana, D. (2021). Barreras de comunicación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(18), 47-48. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i18.7125>

Hevia, F., & Vergara, S. (2011). *¿Cómo medir la participación?* (Primera). Ciesas - Indesol.

Incio Velásquez, M. L. (2022). *El rumor como barrera de comunicación y su relación en la imagen organizacional en pacientes del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”—Chiclayo, 2022* [César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10324>

Jiménez Jiménez, E. (2017). *Barreras de la comunicación en la atención de enfermería* [Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/24671>

Oncebay Cárdenas, B. L. (2020). *Influencia de las barreras comunicacionales en la satisfacción del usuario. Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú «Nicanor Sáenz» Lima 2020* [Universidad Autónoma de Ica]. [repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/761/1/Biddy%20Lessly e% 20Oncebay%20Cardenas.pdf](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/761/1/Biddy%20Lessly%20e%20Oncebay%20Cardenas.pdf)

Pumachagua Rosales, P. F., & Toledo Ramírez, S. E. (2019). *Barreras de la comunicación en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Huaura—2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2819>

Ramírez Gamboa, F. A. (2017). *Barreras de comunicación en la ejecución de la estrategia empresarial* [Universidad Militar Nueva Granada]. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16181>

Salas La torre, P. (2019). *La participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública de la municipalidad de San Martín de Porres, 2018* [Post grado, César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26706/Salas_LTPC.p df? sequence=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26706/Salas_LTPC.pdf?sequence=)

Anexo 2 sistematización de datos

<i>Variable Barreras de la comunicación</i>		<i>Dimensión: Barreras físicas</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo consideras los canales o medios de comunicación que utiliza la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca, para emitir la información referida al programa de vaso de leche?	1	2%	5	8%	26	41%	22	35%	9	14%	63	100%
2	¿Cómo consideras la distancia física entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche y ustedes durante la transmisión de mensajes de tu interés?	1	2%	0	0%	29	46%	29	46%	4	6%	63	100%
3	¿Cómo consideras la pronunciación y vocalización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche, cuándo emiten mensajes de tu interés?	0	0%	2	3%	24	38%	33	52%	4	6%	63	100%
4	¿Cómo consideras la contaminación sonora en el distrito y si existe demasiado ruido que no te permite escuchar los mensajes relacionados al programa del vaso de leche que emite la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca en sus campañas de perifoneo respecto al programa de vaso de leche?	0	0%	6	10%	34	54%	22	35%	1	2%	63	100%

<i>Variable Barreras de la comunicación</i>		<i>Dimensión: Barreras psicológicas</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	¿Cómo consideras el tono que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?	1	2%	1	2%	23	37%	31	49%	7	11%	63	100%
6	¿Cómo consideras los gestos que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?	0	0%	3	5%	24	38%	28	44%	8	13%	63	100%
7	¿Cómo considera las coordinaciones al momento de entrega de los insumos para la preparación del programa del vaso de leche?	2	3%	1	2%	19	30%	31	49%	10	16%	63	100%
8	¿Cómo considera que el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche les dedique más tiempo a otros comités vasos de leche con su trato?	2	3%	5	8%	30	48%	23	37%	3	5%	63	100%

<i>Variable Barreras de la comunicación</i>		<i>Dimensión: Barreras semánticas</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		E		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche?	0	0%	3	5%	20	32%	36	57%	4	6%	63	100%
10	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	2	3%	27	43%	27	43%	7	11%	63	100%
11	¿Cómo considera el uso de imágenes de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	1	2%	29	46%	31	49%	2	3%	63	100%
12	¿Cómo considera el uso de símbolos de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?	0	0%	2	3%	29	46%	28	44%	4	6%	63	100%

<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Cívica</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera su participación en la ayuda por acreditar las condiciones que debe tener los beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	3	5%	9	14%	41	65%	10	16%	63	100%
2	¿Cómo considera su participación en la ayuda por actualizar el padrón de beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	2	3%	21	33%	30	48%	10	16%	63	100%
3	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para mantener informados a los vecinos de la necesidad de tener sus documentos en regla para acceder a los beneficios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	0	0%	22	35%	31	49%	9	14%	63	100%
4	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para el llenado de la ficha socioeconómica que permita ser beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	0	0%	32	51%	25	40%	6	10%	63	100%
<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Asociativa</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche?	0	0%	0	0%	13	21%	36	57%	14	22%	63	100%
6	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	1	2%	12	19%	21	33%	29	46%	63	100%
7	¿Cómo considera su participación voluntaria en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?	4	6%	1	2%	35	56%	7	11%	16	25%	63	100%
8	¿Cómo considera la participación voluntaria de sus compañeras en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?	0	0%	1	2%	20	32%	29	46%	13	21%	64	100%
<i>Variable Participación ciudadana</i>		<i>Dimensión: Opinativa</i>											
N°	ITEMS	MM		M		R		B		MB		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	¿Cómo considera su participación en la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?	0	0%	2	3%	16	25%	38	60%	7	11%	63	100%
10	¿Cómo se considera su opinión por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	1	2%	20	32%	37	59%	5	8%	63	100%
11	¿Cómo se considera sus quejas o reclamos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	1	2%	25	40%	30	48%	7	11%	63	100%
12	¿Cómo se consideran sus denuncias por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?	0	0%	2	3%	26	41%	28	44%	7	11%	63	100%



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología

Encuesta N° 1

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre las barreras de la comunicación interna y la participación ciudadana. Marca con un Aspa X la respuesta que consideres pertinente.

Escala de Likert

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Variable	Dimensiones	N°	Pregunta	Criterios de evaluación				
				1	2	3	4	5
Comunicación interna	Barreras físicas	1	¿Cómo consideras los canales o medios de comunicación que utiliza la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca, para emitir la información referida al programa de vaso de leche?					
		2	¿Cómo consideras la distancia física entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche y ustedes durante la trasmisión de mensajes de tu interés?					
		3	¿Cómo consideras la pronunciación y vocalización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche, cuándo emiten mensajes de tu interés?					
		4	¿Cómo consideras la contaminación sonora en el distrito y si existe demasiado ruido que no te permite escuchar los mensajes relacionados al programa del vaso de leche que emite la Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca en sus campañas de perifoneo respecto al programa de vaso de leche?					
	Barreras psicológicas	5	¿Cómo consideras el tono que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?					
		6	¿Cómo consideras los gestos que emplea el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, a cargo del programa del vaso de leche cuando tiene comunicación con ustedes?					
		7	¿Cómo considera las coordinaciones al momento de entrega de los insumos para la preparación del programa del vaso de leche?					
		8	¿Cómo considera que el personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del vaso de leche les dedique más tiempo a otros comités vasos de leche con su trato?					
	Barreras semánticas	9	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca a cargo del programa del programa del vaso de leche?					
		10	¿Cómo considera el uso del lenguaje de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?					
		11	¿Cómo considera el uso de imágenes de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?					
		12	¿Cómo considera el uso de símbolos de parte del personal de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca en la transmisión de mensajes relacionados a los beneficios del programa del vaso de leche?					



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología

Encuesta N° 2

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre las barreras de la comunicación interna y la participación ciudadana. Marca con un Aspa X la respuesta que consideres pertinente.

Escala de Likert

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

Variable	Dimensiones	N°	Pregunta	Criterios de evaluación				
				1	2	3	4	5
Participación ciudadana	Cívica	1	¿Cómo considera su participación en la ayuda por acreditar las condiciones que debe tener los beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
		2	¿Cómo considera su participación en la ayuda por actualizar el padrón de beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
		3	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para mantener informados a los vecinos de la necesidad de tener sus documentos en regla para acceder a los beneficios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
		4	¿Cómo considera su participación en la ayuda a sus vecinos para el llenado de la ficha socioeconómica que permita ser beneficiarios del programa del vaso de leche promovida Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
	Asociativa	5	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche?					
		6	¿Cómo considera su participación en la distribución de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
		7	¿Cómo considera su participación voluntaria en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?					
		8	¿Cómo considera la participación voluntaria de sus compañeras en las diversas actividades que promueve la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, que beneficia a su comité de vaso de leche de su zona?					
	Opinativa	9	¿Cómo considera su participación en la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche, de acuerdo a lo programado por la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca?					
		10	¿Cómo se considera su opinión por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?					
		11	¿Cómo se considera sus quejas o reclamos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?					
		12	¿Cómo se consideran sus denuncias por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tupac Amaru Inca, respecto a la supervisión y entrega de insumos a favor de los beneficiarios de su comité de vaso de leche de tu zona?					

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

Base de Datos en el software IBM SPSS

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing dire

6 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
8	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	1	4	5	4	3	4	5	4	4	4
15	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5
16	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
18	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4
19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
24	4	3	4	5	1	4	3	4	4	4	4	3
25	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3

Nota: 25 cuestionarios para la validación de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
<u>Cronbach</u>	
,944	30

Cuadro de análisis de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota: Análisis de confiabilidad (Chaves-Barbosa, 2018b)

Anexo 5 Validación de los instrumentos

N°	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de Expertos
1	Mg. Evelyn Acevedo Cruz	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
2	Mg. Fernando Huamán Espinoza	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Massiel Anyosa Oré	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez

Anexo 6 Grado de correlación

Tabla 8

Grado de correlación

-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Bautista, 2016 págs. 304 -305

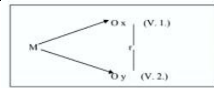
Operacionalización de las variables

TEMA: Barreras de la comunicación y participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023.

VARIABLE	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INTRUMENTOS
Barreras de la comunicación	El acceso de las personas a la información, así como su capacidad para expresarse y comunicarse eficazmente, se ven obstaculizados por barreras de comunicación. Es crucial identificar este tipo de obstáculos para poder modificarlos o eliminarlos en la medida de lo posible. Hernández y Duana (2021)	La variable será medida por el cuestionario de barreras de la comunicación, está compuesto por 3 dimensiones, las barreras físicas, barreras psicológicas, barreras semánticas y tiene 3 ítems cada uno.	Barreras físicas	Canal saturado Interferencia Ruido	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Barreras psicológicas	Sentimientos Emociones Prejuizar		
			Barreras Semánticas	Interpretación de la realidad Terminología Simbología		
Participación ciudadana	Es un conjunto de métodos y prácticas introduciendo al individuo como parte integrante de la sociedad y garantizando que posea los derechos y responsabilidades que figuran en sus documentos de ciudadanía. firmemente arraigados en sus derechos como ciudadanos de una nación (Alvarado y Álvarez, 2015 citado por Abanto,2020).	La variable será medida por el cuestionario de participación ciudadana, está compuesto por 3 dimensiones tales como la cívica, asociativa y opinativa de las cuales se desprenden sus indicadores:	Cívica	Acreditación de condiciones beneficiarios Actualización del padrón de beneficiarios Uso de ficha socioeconómica	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Asociativa	Distribución a favor de beneficiarios Distribución de acuerdo a lo planificado Designación del personal voluntario		
			Opinativa	Supervisión de entrega y consumo Reclamos y quejas Información de acciones de supervisión		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Barreras de la comunicación y participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca – Provincia de Pisco 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
			VARIABLE INDEPENDENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023?	Identificar cómo se relacionan las barreras de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca, Provincia de Pisco 2023	Existe relación significativa entre las barreras de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Barreras de la comunicación	Participación ciudadana
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES	DIMENSIONES
			Barreras físicas Barreras psicológicas Barreras Semánticas	Cívica Asociativa Opinativa
PE1	OE1	HE1	INDICADORES	INDICADORES
¿Cómo se relacionan las barreras físicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités de vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023?	Identificar cómo relacionan las barreras físicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Existe relación significativa entre las barreras físicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Canal saturado Interferencia Ruido Sentimientos Emociones Prejuzar Interpretación de la realidad Terminología Simbología	Acreditación de condiciones beneficiarios Actualización del padrón de beneficiarios Uso de ficha socioeconómica Distribución a favor de beneficiarios Distribución de acuerdo a lo planificado Designación del personal voluntario Supervisión de entrega y consumo Reclamos y quejas Información de acciones de supervisión
PE2	OE2	HE2	INDICES	INDICES
¿Cómo se relacionan las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023?	Identificar cómo se relacionan las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Existe relación significativa entre las barreras psicológicas de la comunicación con la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Pregunta 1,2,3,4,5,6,8,9,10,11,12	Pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
PE3	OE3	HE2	TECNICAS DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
			Encuesta	Cuestionario
¿Cómo se relacionan las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023?	Identificar cómo se relacionan las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	Existe relación significativa entre las barreras semánticas de la comunicación y la participación ciudadana en los comités del vaso de leche del Distrito de Tupac Amaru Inca Provincia de Pisco 2023	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
			El tipo de investigación es básico descriptivo correlacional El nivel de investigación es relacional	
			POBLACIÓN	MUESTRA
			63 mujeres Responsables de 21 Coval <i>Fuente: Municipalidad distrital Tupac Amaru Inca</i>	63
TECNICA MUESTRAL: El muestreo es no probabilístico intencional, donde el investigador tiene la potestad de seleccionar a los participantes del estudio, en base al cumplimiento de determinados criterios de inclusión y exclusión.				

