



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores  
de la Municipalidad de San Miguel, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Solis Garcia, Fabbiana Karime Nicole ([orcid.org/0000-0002-6520-9679](https://orcid.org/0000-0002-6520-9679))

**ASESOR:**

Dr. Ramos Palacios, Wilder Fabio ([orcid.org/0000-0002-3730-1638](https://orcid.org/0000-0002-3730-1638))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

CALLAO – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi familia y sobre todo a mi papá y mamá, quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento y sobre todo confiaron en mí.

Gracias a todos.

## **Agradecimiento**

A mi familia y profesores, que me han guiado a lo largo de mi carrera.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1 Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos: .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV.RESULTADOS .....	32
V.DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz comunicación interna	13
Tabla 2: Matriz clima organizacional	14
Tabla 3: Distribución de la muestra	16
Tabla 4: Ficha técnica	17
Tabla 5: V de Anker	19

## Índice de gráficos y figuras

Tabla 1. Operacionalización de variable Comunicación Interna	13
Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima organizacional	14
Tabla 3. Distribución de la población	15
Tabla 4. Distribución de la muestra	16
Tabla 5. Cuestionario para evaluar la comunicación interna	17
Tabla 6. Cuestionario para evaluar el clima organizacional	17
Tabla 7. Tabla Confiabilidad Alfa de Crombach	18
Tabla 8. Validación del instrumento	20
Tabla 9. Validación del instrumento	21
Tabla 10. Niveles de Comunicación interna	22
Tabla 11. Niveles de vínculo	23
Tabla 12. Niveles de efectividad	24
Tabla 13. Niveles de vínculo	25
14. Niveles de comunicación interna	26
Tabla 15. Relación entre comunicación interna y la satisfacción del cliente	27
Tabla 16. Relación entre comunicación interna y clima organizacional	28
Tabla 17. Relación entre comunicación interna y la estructura organizacional	29
Tabla 18. Relación entre comunicación interna y remuneraciones	30
Tabla 19. Relación entre comunicación interna y orgullo	31
Tabla 20. Relación entre comunicación interna y toma de decisiones	32

## **Resumen**

El estudio de la comunicación interna en el clima organizacional es importante para toda organización. Por eso, en la presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. La metodología empleada es tipo aplicada, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental- correlacional. Se utilizó como instrumento la recolección de datos a través de un cuestionario virtual de 30 preguntas. El resultado que se obtuvo es que .La conclusión es que existe una relación entre comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Con un resultado de 0,767.

**Palabras clave:** Comunicación interna, clima organizacional, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The study of internal communication in the organizational climate is important for any organization. Therefore, in the present research, the objective of this research was to determine how internal communication and organizational climate are related in the workers of the Municipality of San Miguel, 2021. The methodology used is applied type, quantitative approach and non-experimental-correlational design . Data collection was used as an instrument through a virtual questionnaire of 30 questions. The result that was obtained is that. The conclusion is that there is a relationship between international communication and organizational climate in the workers of the Municipality of San Miguel, 2021. With a result of 0,767.

**Keywords:** Internal communication, organizational climate, job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna, hoy en día, consiste en un conjunto de labores que se realizan en distintas organizaciones para fomentar mejor formación en los trabajadores, y así poder construir una buena relación en quienes la conforman. Por lo tanto, la comunicación interna es un factor importante en toda gestión corporativa, ya que ayuda al comportamiento, cumplimiento y crecimiento de los objetivos que quiere llevar a cabo una organización.

Por lo cual, es fundamental trabajar ambos factores, ya que depende de eso, es cómo van a trabajar sus empleados y cómo se pueden sentir respecto a la atención e importancia y confianza que la empresa les brinda, ya que el trabajador, es una de las partes más importantes, en la cual influye la comunicación interna.

Charry (2018) indica que la comunicación interna se debería producir con una previa planificación de por medio. Por ello tendría que llevar objetivos con resultados transparentes y concisos. La comunicación interna debería ser una herramienta sistemática organizativa la cual permitiría a sus trabajadores ser más eficientes en su labor.

La comunicación interna tiene como fin explorar información, para así mantener al público interno al tanto acerca de los acontecimientos que estén ocurriendo dentro de la organización y así el público esté identificado con la filosofía y objetivos de la organización. A través de la presente investigación, se podrá analizar de qué manera influye el tema en una organización, ya que estos dos factores son elementos esenciales. Torres, E. y Zegarra, S (2015).

Se toma importancia el tema, ya que se sabrá la percepción que tiene el personal respecto su centro de trabajo, y también se recalcará aspectos importantes para que la empresa pueda crecer.

El clima organizacional es la segunda parte fundamental que toda organización debe poseer, de esta manera es importante que los trabajadores

fomenten buena relación donde trabajan, para que así el ambiente sea grato, dando buenos resultados en los trabajos encomendados.

Para Segredo (2017), el clima organizacional es un factor determinante que debe poseer toda organización para su desarrollo. Su objetivo del clima organizacional, es encontrar las dificultades que pueden existir en las organizaciones, por lo cual es sumamente importante medir los factores que estén orientados a los comportamientos, elementos y los estilos de dirección.

La comunicación interna es esencial para cualquier tipo de interacción entre las personas (Balarezo, 2014, p. 10). Ya que, sin un buen clima organizacional no se puede llevar a flote una empresa, por lo cual tener en cuenta, que uno de los aspectos más importante que toda empresa debe saber manejar es el clima organizacional, recordando que es fundamental que todos los trabajadores tengan una buena comunicación para que así tengan la facilidad de trabajar satisfactoriamente en grupo.

Se decidió investigar el presente tema, el cual lleva a cabo como misión promover el desarrollo concertado, integral y sostenible de su organización.

Actualmente cuentan con 200 trabajadores en el área de seguridad ciudadana.

También cabe recalcar que el centro de estudio, ofrece más que nada la seguridad de los residentes y la realización de buenas obras para que ellos se sientan a gusto con su distrito, con el fin de satisfacer sus necesidades brindándoles un servicio de excelente calidad. Para ello esta calidad de servicio que se dará, primero se debe basar en una buena comunicación, el cual requiere trabajo en equipo, y una excelente organización entre los trabajadores.

Es importante mencionar que en el centro de investigación, existe un reglamento acerca de la convivencia entre los trabajadores ya que ellos tienen una comunicación la cual se da día a día, necesariamente debe ser bueno, ya que influyen en los colaboradores de las diferentes áreas que posee la empresa, realizaremos la investigación respectiva para poder saber si se está manejando adecuadamente estos factores en la Municipalidad y con qué frecuencia, y si no

fuera así buscaremos la manera adecuada para que incremente y así puedan trabajar en un clima satisfactorio.

A través de la investigación se evidenció que ambos son factores claves para el éxito de cualquier organización, ya que a través de ellos se lograrán los objetivos trazados.

Con la presente investigación se analizó acerca del clima laboral de los trabajadores, cómo influye en ellos y si es que modificarían algo para así saber si trabajan de una manera eficaz. Para recordar, la comunicación es el factor primordial para mantener un ambiente satisfactorio.

La finalidad de la investigación consistió en certificar que la comunicación interna se establece con uno de los más esenciales procesos que se da en cualquier organización, y para así saber cuál es la influencia que ejerce sobre el clima organizacional. Con el presente estudio se va a beneficiar a los empleados de seguridad ciudadana, y a otras empresas ya sean públicas y/o privadas, los cuales deseen incrementar la comunicación en la organización y también mejorarla. El estudio es importante, ya que se permitirá que los trabajadores se sientan más a gusto en el lugar donde se encuentran.

La investigación científica tuvo como objetivo, “Determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021”.

Los objetivos específicos son:

Establecer la relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Establecer la relación entre la comunicación interna y las remuneraciones que reciben los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Determinar la relación entre la comunicación interna y el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Establecer la relación entre la comunicación interna y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

Por ello, la hipótesis cual presenta el estudio, es que la comunicación interna se vincula significativamente con el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para que la investigación cuente con un sustento válido, se recopilaron las siguientes investigaciones científicas Internacionales:

Umaña (2015) en su tesis llamada "Comunicación interna y Satisfacción laboral" de la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la comunicación interna en el bienestar de los trabajadores del restaurante de comida Gourmet. El enfoque del estudio cuantitativo, el tipo es aplicada y presenta un diseño correlacional, como instrumento se utilizó un cuestionario. El resultado obtenido fue que el rumor entre los trabajadores, si influye en el bienestar laboral. Este alcanza un 0,625 de correlación media, por lo cual llegan a afectar su satisfacción en el puesto que ocupan. Finalmente, se llegó a la conclusión que la comunicación interna sí influye en el bienestar laboral del personal.

Ancín y Espinoza (2017) en su investigación nombrada "La relación entre la comunicación interna y el clima laboral", su propósito fue evaluar, la relación existente entre las variables comunicación interna y clima laboral de las PYMES de la ciudad de Guayaquil. Para realizar esa investigación se tuvo que revisar la literatura de la comunicación interna, ya sea conceptos, orígenes, y también su influencia en la cultura organizacional, para poder diagnosticar si hay relación entre la comunicación interna y los factores que influyen en el clima organizacional .El enfoque del estudio fue cuantitativo, tipo aplicada y diseño correlacional, se utilizó como instrumento un cuestionario. El resultado obtenido a través de la correlación de Pearson fue de 0,650 con un grado alto. Finalmente, se pudo concluir que sí existe una relación positiva entre ambas variables.

Armas (2014) en su investigación científica titulada: "Comunicación interna y clima laboral" (Estudio realizado en Call center de la ciudad de Quezaltenango)", de la Universidad Rafael Landívar, la cual, su objetivo fue establecer de qué manera la comunicación interna llega a favorecer el clima laboral. El estudio científico se realizó con el enfoque cuantitativo, tipo aplicada y con diseño correlacional. Obtuvo

como resultado que el 97% de los trabajadores afirmaron que sus gerentes les brindan la respectiva información de manera directa y clara, mientras que el 3%

indicó que la información que les brinda sus jefes no son entendibles. La población fue de 122 personas. Finalmente se llegó a la conclusión que la comunicación interna tiene relación con el clima organizacional con un 0,67.

Por otro lado, se recopilaron las siguientes investigaciones científicas nacionales:

Flores (2018) en su investigación llamada "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa SodimacChimbote 2018" donde su objetivo fue determinar cuánto influye la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Sodimac Chimbote-2018. El tipo de investigación es aplicada, de diseño correlacional-causal, y de enfoque cuantitativo, por lo cual se realizó un cuestionario. Finalmente se concluyó, que sí existe una relación entre comunicación interna y clima organizacional de un 0,58.

Yanez (2017) en su tesis titulada "La comunicación interna de la municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional" tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional. El estudio científico fue cuantitativa, descriptiva explicativa y se realizó con cuestionario. Los resultados nos permitieron comprobar que evidentemente la comunicación interna de la Municipalidad de Surco se relaciona significativamente en el liderazgo organizacional con un 0,78.

Omaño & Vargas (2019) en su tesis llamada "La comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de las empresas comunales del sector de servicios mineros: Caso El Aliso Servicios Generales SRL 2019" su objetivo fue determinar la relación de la comunicación interna con la cultura organizacional de las empresas comunales del sector servicios mineros. Caso: El Aliso. La investigación fue de enfoque cuantitativo, se utilizó encuesta, tipo aplicada y diseño correlacional. El resultado evidenció que, existe relación proporcional tanto como la comunicación interna y la cultura organizacional con un 0,72 Finalmente podemos concluir que la existencia de relación entre ambas variables tiene suma importancia en la elaboración de la empresa.

La explicación de los fenómenos de Comunicación interna y Clima organizacional

Se aplicará la teoría del caos y el rumor de la comunicación interna, Redinside (2016) indica que es aquella ciencia de las conmociones, de lo incierto y no directo. Así mismo, señala que el rumor puede existir en la comunicación interna, demuestra cierto parecido con algunos sistemas caóticos. La presente teoría demuestra, que si se llega a realizar pequeños cambios en las condiciones iniciales de un fenómeno, hará que cambien totalmente las consecuencias posteriores.

Es decir, Son variaciones que conforme van sucediendo las condiciones iniciales, pasado el tiempo existirán fuertes diferencias, ya sea en una organización y/o lugares en el cual exista convivencia diaria, estas llegan a afectar al comportamiento que tendrán más adelante ya que estas actitudes que llevarán a cabo son impredecibles.

Por otro lado, se usará la teoría de los estudios de comunicación, Fernández (2010) indica que ésta teoría, de los Estudios Culturales, presentada por Fredic Jameson y Slavoj Zizek, mostrarán la importancia que tiene la cultura para poder implantar códigos de comunicación dentro de una organización en la cual laboran e interactúan personas.

Lo cual estudiará la capacidad que tienen los seres humanos al relacionarse entre ellos mismos, intercambiando información e ideas, la teoría aplicada, demuestra que la comunicación sirve para entender la técnica, la cual es, por qué quién indica la actividad comunicativa, llega a cumplir los objetivos sin ir en busca a la acción ejecutiva.

Por consiguiente, en la teoría de la pirámide de necesidades de Maslow, propuesta por Fuentes (2012) indica que todas las necesidades del ser humano, se encuentran divididas en una pirámide, la cual dependerá de la importancia e influencia que tendrán en el comportamiento de cada ser humano. Las primeras necesidades, están en la base de la pirámide, cabe recalcar que estas son las necesidades más primordiales y recurrentes. Por otro lado, las necesidades secundarias, están ubicadas arriba y llegan a ser las más sofisticadas y abstractas.



La pirámide va avanzando, siempre y cuando la empresa requiera llegar más allá de los objetivos principales que tiene, para ello conforme pase el tiempo irá escalando, hasta alcanzar su propósito, y para ello deberá existir el apoyo incondicional del personal de una empresa, el peso del comienzo de la pirámide, es básico, pero conforme pase el tiempo se va englobando para llegar a lo más alto.

Finalmente, la teoría del capitalismo humano, Según Chiavenato (2009) la presente teoría, señala que los trabajadores son el factor esencial para poder lograr todos los objetivos de una organización. La experiencia de todo el personal, solo les pertenece a ellos mismos y no al lugar en el que trabajan, ya que son factores intocables. De esta manera, se recalca que las necesidades del trabajador en la organización es necesaria, mientras que el trabajador ayuda con las habilidades que posee, ya sea conocimientos, capacidades y destrezas, así como con su actitud para aprender y tener un buen desempeño, la organización impone a los trabajadores todo tipo de responsabilidades, algunas dentro de su capacidad, y otras con la obligación de una buena enseñanza, ya sea de mediano o largo plazo. (p. 45).

Tener en cuenta que el capitalismo humano, es el conjunto de habilidades y experiencias, las cuales van contribuyendo en la capacidad que tienen las personas, para que puedan realizar un buen trabajo grato, en una organización.

La importancia de la comunicación interna hace que sea necesaria la presente teoría, ya que se debe aplicar en distintas organizaciones para así poder tener un ambiente laboral sano y capacitado.

Morales (2021) define a la comunicación interna como signo exterior de modernidad para las corporaciones las cuales se preocupan por el buen servicio que desean brindar, las cuales se etiquetan como excelentes; por ese motivo se considera que la comunicación interna es un molde de mensajes compartidos entre distintos miembros, o la comunicación que se realiza entre la organización; la cual deberá ser de manera eficaz, clara y sencilla, la comunicación interna tendrá que

ser considerada en los objetivos que quiere llevar a cabo la identidad a través de las estrategias políticas (p.219).

Chiavenato (2009) indicó que, la comunicación interna es el medio esencial para poder conformar una empresa u organización. Las distintas actividades de la organización están realizadas a través de comunicación, es así que las actitudes de los trabajadores de una organización llegan a generar afecto entre ellos, ya que se dio a través de una comunicación integrada entre los integrantes; los distintos medios de comunicación son indispensables para poder cumplir sus metas. Por lo cual se define a la comunicación como factor sumamente esencial dentro en una organización, ya que será elemento clave para poder realizar las distintas actividades administrativas de manera correcta, y sobre todo contar también con una buena base de información. (p.309)

Por otro lado Tessi (2011) indica que el principal objetivo de la comunicación interna estratégica es que el personal pueda ayudarse mutuamente, para así lograr un beneficio común. Y para realizar todo lo nombrado, se deberá gestionar integralmente, ya sea por metodologías que se encarguen de facilitar la efectividad y sustentación en el tiempo. La comunicación interna estratégica intenta ganar espacio formal sobre la informal. Este tipo de comunicación se produce más allá de los mensajes que han sido emitidos formalmente en la empresa.

Tessi (2011) considera la organización como un organismo vivo, en la cual, los que la conforman pueden comunicarse a través de ellos mismos. Por lo cual, en toda organización es fundamental trabajar con la comunicación interna. Pero no todas las organizaciones realizan la gestión de manera estratégica, eso es la que las diferencia a cada una. Por experiencia y por mediciones, la inversión en comunicación interna es aún escasa en la actualidad. El autor indica hace mucho tiempo, el presupuesto que ha sido asignado a las estrategias de comunicación interna, han sido siempre inferiores en comparación a los destinados al marketing, a la publicidad, a la prensa. Y en las últimas décadas, esta tendencia no se ha observado algún cambio. Es verdad que existió un incremento para la inversión de

las comunicaciones internas, se tiene que reconocer que también se efectuó un incremento en las inversiones de las comunicaciones externas.

Así mismo el clima organizacional también es importante para una organización tanto como la comunicación interna, por ello Taype (2015) definió el clima organizacional como las captaciones las cuales los colaboradores se van creando de su centro de trabajo y cómo puede involucrar en su rendimiento laboral.

Szeinman (2015) indica que la excelente gestión del clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores ya es una prioridad actualmente en todas las empresas. Ya que, no solo importa qué tan bien se sienta uno laborando en la organización, sino que también cómo influye el compromiso y los estímulos afectivos que se sientan por la organización. Todos estos factores, están relacionados con el buen desempeño laboral. Finalmente, Quevedo (2003) indica que una institución, la cual cuenta con un óptimo clima laboral tiene suficientes probabilidades de que su personal se sienta orgulloso y satisfecho, así se fomentará una mejor relación en quienes conforman el lugar.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación:**

La investigación será tipo aplicada, puesto que Chávez (2007) indica que la investigación aplicada es solucionar un conflicto en corto plazo. Se realiza la aplicación rápida a través de acciones para así poder confrontar el problema. Por lo cual, se lleva a la acción inminente y no necesariamente a la realización de la teoría y sus respectivos resultados, a través de actividades concretas para solucionar el problema.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se realizó la recolección y análisis de datos, para así obtener resultados de las encuestas, después se medirá estadísticamente los resultados para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población.

El trabajo se realizó con el diseño no experimental - correlacional; ya que, Hernández (2014) indica que la investigación correlacional permite saber si las dos variables están en relación o no y sobre todo poder descubrir cuáles son las causas y efectos de las variables, tanto la variable independiente a la dependiente. (p. 267).

Finalizando, el diseño que se usó es de modo transversal; Sampieri (2014) indica que es el estudio el cual se llega a realizar sin alterar a la variable, solo contemplaremos el fenómeno en su entorno para así poder estudiarlo (p. 152).

#### **3.1 Variables y Operacionalización**

*Variable 1: Comunicación interna*

Definición conceptual:

García (2007) considera que, la comunicación interna reside en aquellos que conforman una organización, y también que se comunican por informes laborales y en distintas revistas de la institución.(p, 7).

Así mismo Vásquez (2010) menciona que la comunicación interna es esencial para que así una organización pueda funcionar de manera exitosa. Ya que a través de ella, se puede transmitir variedad de mensajes, los cuales influyen con las actividades internas y externas puedan ejercer. Para ello se recalca que comunicación interna es una agrupación de mensajes que se van transmitiendo con el objetivo de causar un efecto en específico, lo cual significa saber escuchar a los demás y prestar atención cuando hablen.

Por otro lado, los autores Peña & Batalla (2016) indican que la comunicación interna es la más natural que se trabaja en todas las organizaciones, consideran que es la primera herramienta eficaz para realizar una estrategia inteligente y sobre todo que el este tipo de comunicación es esencial, ya que trabaja el funcionamiento de los recursos humanos, productividad y buen clima laboral.(p.8)

Según Reyes (2012; p.131) se dividen en 4 dimensiones; El vínculo: Se relaciona con la buena relación e interacción, cual debe haber en una empresa. La efectividad: Se basa en una apropiada conducta, ya que se podrá cumplir las metas que tiene una organización. El orgullo: Se relaciona con la necesidad de realizar actos convincentes para que los trabajadores se sientan beneficiados. La identidad: Relacionada con la sentirse identificado con su grupo de trabajo.

#### *Variable 2: Clima organizacional*

Uribe (2015) indica que el clima organizacional es esencial en una empresa, debido a la importancia que tiene sobre el bienestar de los trabajadores, y también tiene influencia en la conducta de ellos, y sobre todo en el rendimiento laboral, el cual se dará en las organizaciones. Por ese motivo, se considera destacar investigaciones, en la cual la primera determinará las propiedades psicométricas del clima organizacional, con una determinada población, y así podremos corroborar los efectos.

Por consiguiente, Chiavenato (2009) recalca que el clima organizacional es el entorno en el cual encuentran los trabajadores de una organización y está relacionado junto al nivel de motivación de los trabajadores. Por consiguiente, se recalca que es propicio para los trabajadores cuando satisface las prioridades de ellos. (p, 67).

Es por ello que el autor lo divide en 4 distintas dimensiones, las cuales son; Estructura Organizacional: Condiciones y reglamentos, las cuales la organización indica. Remuneraciones: Aceptación de los medios de incentivo y reconocimiento de la relación que hay entre los trabajadores. Responsabilidad: Capacidad de poder elegir a un responsable en dicha organización, quien encargará de tomar las decisiones correspondientes. Riesgos y toma de decisiones: Presentar diferentes alternativas y así solucionar los conflictos que puedan suceder en la organización.

**Tabla 1**

*Operacionalización de Comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rango
		<input type="checkbox"/> Es efectiva la buena relación entre el personal y las distintas áreas	Vínculo	Buena relación <input type="checkbox"/>
	Interrelación	<input type="checkbox"/> Crees que la falta de comunicación que existe entre distintas áreas se da por la poca interrelación entre los colaborador <input type="checkbox"/> Puede observar el grado de interrelación que existe cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	Existe buena relación entre los colaboradores de su misma área	
Efectividad	Buena conducta	<input type="checkbox"/> Los colaboradores presentan buena conducta respecto a los labores encomendados <input type="checkbox"/> Su centro de trabajo promueve la buena conducta y el respeto entre los colaboradores	1.-Nunca	Malo
	Cumplimiento de metas	<input type="checkbox"/> Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo <input type="checkbox"/> Las metas que cumplen en la empresa, garantiza un beneficio a los colaboradores	2.-Casi nunca	(14-20)
	Respeto	<input type="checkbox"/> Cuenta con acceso a la información necesaria para el buen cumplimiento de metas en su trabajo <input type="checkbox"/> Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	3.- A veces	Regular
Orgullo	Satisfacción	<input type="checkbox"/> Existe respeto entre sus compañeros y usted <input type="checkbox"/> Se siente satisfecho en el área donde pertenece	4.-Casi siempre	(29-42)
Identidad	Reconocimiento	<input type="checkbox"/> En su área se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros <input type="checkbox"/> Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen labor	5.- Siempre	Bueno
	Expresión de ideas	<input type="checkbox"/> En su centro de trabajo usted puede expresar su idea libremente. <input type="checkbox"/> Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo.		(43-70)

Tabla 2

<i>Operacionalización de Clima organizacional</i>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Estructura	Reglamentos	<input type="checkbox"/> El reglamento impuesto por la empresa se encuentra de forma clara. <input type="checkbox"/> Considera que el reglamento de la empresa se cumple.	organizacional	
	Funciones	<input type="checkbox"/> Siente que sus funciones en la empresa son consideradas por su encargado de área <input type="checkbox"/> Se siente comprometido con las funciones que se deben realizar para el éxito de su centro laboral		
Remuneraciones	Incentivos	<input type="checkbox"/> Su empresa premia los logros que realizan brindándoles incentivos <input type="checkbox"/> Recibe comúnmente incentivos por su buen labor	1.-Nunca	Malo
	Grado de labor	<input type="checkbox"/> Usted siente que la empresa reconoce su grado de labor En las reuniones de trabajo, cuestionan el grado de labor de los trabajadores.	2.-Casi nunca	(14-20)
			3.- A veces	Regular
Orgullo	Respeto	<input type="checkbox"/> Su jefe promueve respeto entre los colaboradores Existe respeto entre sus compañeros y usted <input type="checkbox"/>	4.-Casi siempre	(29-42)
	Satisfacción	<input type="checkbox"/> Se siente satisfecho en el área donde pertenece <input type="checkbox"/> Su organización genera espacios guiados que satisfacen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	5.- Siempre	Bueno (43-70)
Su jefe brinda alternativas de solución cuando existe problemas en el clima organizacional de la empresa			Toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
	Alternativas área	<input type="checkbox"/> Usted plantea diversas alternativas de solución en las reuniones de su		



### 3.3. Población, muestra y muestreo

Se define población como aquella agrupación, la cual posee las observaciones las cuales definen y caracterizan al objeto de investigación. Hernández (2010) indica que la muestra es aquel grupo, el cual está conformado por el personal, laboradores de la empresa, en la cual se podrá recolectar datos esenciales para que no ayude a la presente investigación (p. 87)

Según recursos humanos, la población del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San miguel, es de 200 trabajadores, por lo cual, se aplicó la siguiente formula.

*Fórmula empleada*

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

□ Z: Nivel de confianza= 1.96 □

N: población-censo=200

De esta forma, es una muestra finita

Para la definición de la población del objeto de estudio, el diseño de muestra, el cual se aplicará en la presente investigación es no probabilístico, por lo que se seleccionará a 132 trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, los cuales laboran en el área de seguridad ciudadana.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) demostraron que el muestreo aplicado, tiene como objetivo seleccionar un grupo dentro de la población, en la cual cualquiera será elegido para poder realizar la muestra respectiva.

#### Tabla 3

Distribución de la muestra

**Total**

---

Colaboradores de la Municipalidad de San

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos que se obtuvieron, se va a utilizar la técnica de encuesta para poder registrar información importante y sobre todo de interés del investigador.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalaron que, la técnica de la encuesta te ayuda a agregar datos contundentes en los cuestionarios, con el fin de efectuar el análisis estadístico. Es por ello que, la encuesta se procesa estadísticamente. Se realizará un cuestionario, el cual brindará resultados sobre el Conjunto de 30 preguntas, las cuales son diseñadas especialmente desde la identificación de los indicadores para así ser dirigidas al grupo que se investigará.

Hernández(2006) indica que el cuestionario es aquella herramienta para recolectar información, el cual es manejado en un grupo lleno de preguntas de acuerdo a sus variables, las cual se van a medir, el contenido se basa en preguntas variadas tanto como cerradas, la cual contiene distintas categorías y también opciones de respuestas, las cuales han sido previamente delimitadas, es decir abiertas las cuales no delimitan las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categoría de respuestas es muy elevado (p.285).

#### **Instrumentos**

Descripción de la prueba, se basará en 30 ítems en total, 16 de la primera variable y 14 de la segunda variable, de las cuales evaluarán que es lo que opinan acerca de su lugar de trabajo y así se obtendrán los objetivo obtener información concreta a través de la investigación.

Así mismo, se recalca, que el instrumento que medirá la comunicación interna, se realizará utilizando sus dimensiones.

En el segundo instrumento que mide el clima organizacional se realizó con sus dimensiones.

---

#### **Ficha**

Nota: **técnica**

---

Nombre de la Encuesta para establecer la relación de la comunicación interna en los trabajadores encuesta: de la Municipalidad de San Miguel, 2021

Autora Fabbiana Karime Nicole Solís García

Año de  
2021 publicación

---

Elaboración propia

---

**Ficha** Nota: **técnica**

---

Nombre de la Encuesta para establecer la relación del clima organizacional en los trabajadores de prueba:  
la Municipalidad de San Miguel, 2021

Autora  
Fabbiana Karime Nicole Solís García

Año de  
publicación 2021

---

Elaboración propia

## **Confiabilidad del instrumento**

### **Variable 1: Comunicación interna**

Después de realizar el cuestionario a 30 personas sobre la primera variable, la cual es comunicación interna y cuenta con 16 ítems, el resultado obtenido a través de Alfa de Cronbach es de un coeficiente de 0,787.

### **Variable 2: Clima organizacional**

Así mismo se realiza el segundo cuestionario con 14 preguntas con referencia a la segunda variable, obtuvo como resultado en el Alfa de Cronbach un coeficiente de 0,779. Por lo tanto, se comprueba la confiabilidad del instrumento aplicado.

## **Validez del instrumento**

### **Tabla 6**

Tabla de confiabilidad- Alfa de Crombach

---

Dimensiones	N° de Items	Alfa de Crombach
-------------	-------------	------------------

---

<b>Comunicación Interna</b>	<b>16</b>	<b>0.787</b>
<b>Clima Organizacional</b>	<b>14</b>	<b>0.779</b>

---

### **3.5. Procedimientos:**

El procedimiento se dio a través de la recolección de datos, la cual se elaboró mediante un proceso riguroso, tomando en cuenta el uso de las técnicas e instrumentos cuantitativos, las cuales se realizaron distintos procesos aplicados para la presente investigación.

- Se comunicó con los trabajadores del área de seguridad ciudadana.
- Se aplicó instrumento.
- Se recolectaron datos a través de las encuestas virtuales.
- Se verificó y organizó la información.
- Se elaboró una matriz de los datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para procesar los diversos recursos de la muestra total, se recopiló datos, las cuales se tabularon electrónicamente, siguiente a ello, se trabajará la estadística descriptiva, aparte, se empleará gráficos porcentuales que mostrarán el resultado final a través de la encuesta, para así mostrar información empírica. Todos los resultados de las encuestas se realizarán a través del programa estadístico SPSS para ver cuánto influye.

El análisis de datos se encarga de realizar las operaciones a las cuales se someterán todos los datos con el fin de llegar a los objetivos que plantea el estudio científico. La recolección de datos pueden presentar diferentes problemas y dificultades, las cuales desactualizarán la planificación inicial del análisis de los datos. Por lo tanto, es esencial trabajar los principales aspectos del plan de análisis en función de la verificación de cada hipótesis formulada.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio científico, se mantendrá transparencia en todos los datos, los cuales serán recopilados, contemplando así los valores que se encuentran en la ética profesional. Cabe

recalcar que la investigación se realizará con el apoyo y guía de distintas tesis, libros e investigaciones científicas de manera legal, se ha respetado las ideas de los distintos autores que se han nombrado en la tesis y las fuentes del apa fueron utilizadas correctamente.

## IV. RESULTADOS

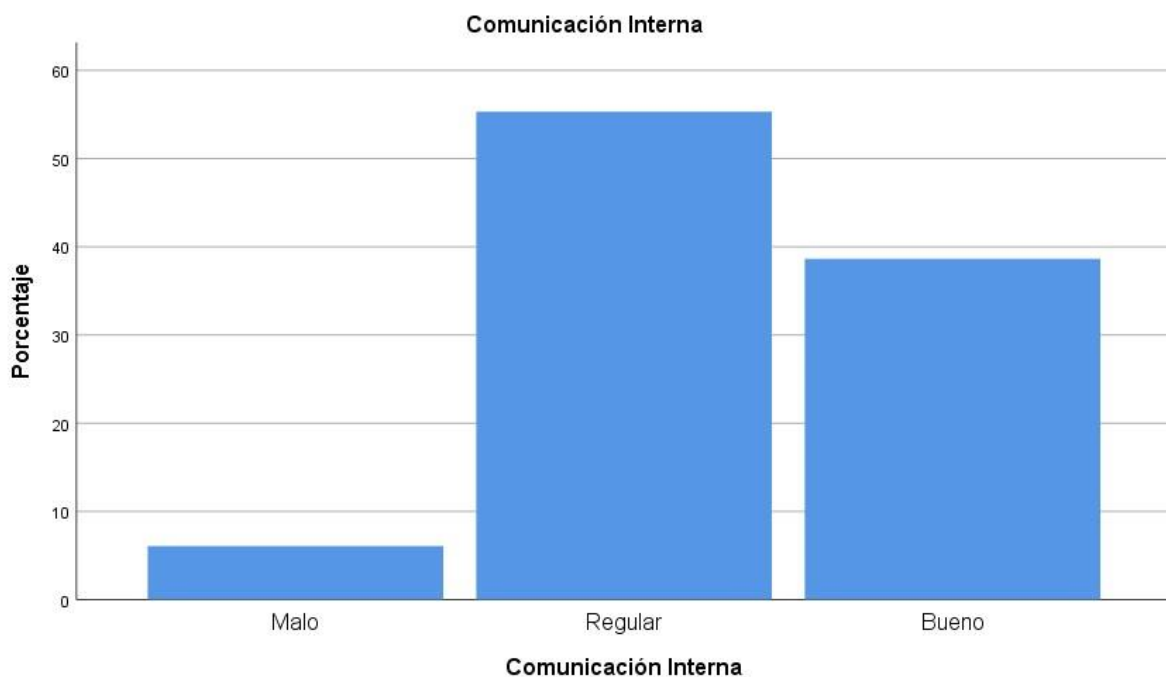
### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 10**

*Niveles de Comunicación Interna*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Malo	8	6,1
	Regular	73	55,3
	Bueno	51	38,6
	Total	132	100

**Gráfico 1**



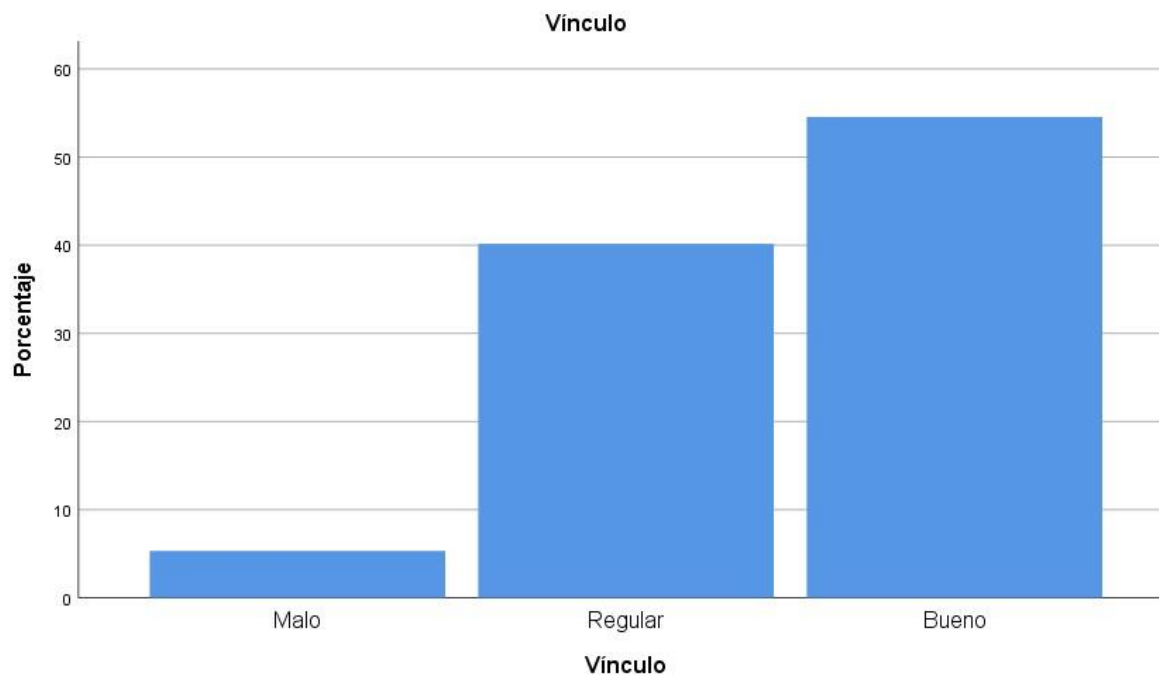
En la tabla 10 y gráfico 1 se confirma que la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, es buena con un 38,6%, regular con un 55,3% y mala con un 6,1%.

**Tabla 11**

*Nivel de vínculo*

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
--	--------------------	-------------------

Válido	Malo	7	5,3
	Regular	53	40,2
	Bueno	72	54,5
	Total	132	100,0



**Gráfico 2**

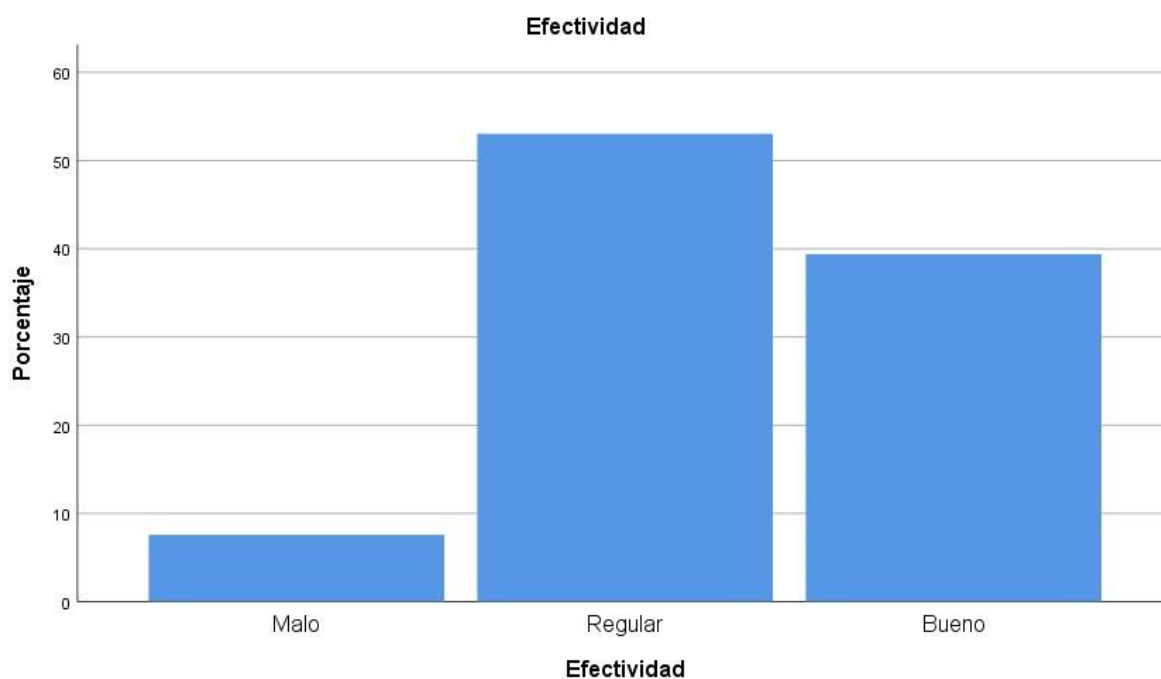
En la tabla 11 y gráfico 2 se confirma que el vínculo entre los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, es buena con un 54,5%, regular con un 40,2% y mala con un 5,3%.

**Tabla 12.**

*Niveles de efectividad*

	Frecuencia	Porcentaje
	(fi)	(%)

Válido	Malo	10	7,6
	Regular	70	53,0
	Bueno	52	39,4
	Total	132	100,0



**Gráfico 3**

En la tabla 12 y gráfico 3 se confirma que la efectividad entre los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es buena con un 39,4%, regular con un 53% y mala con un 7,6%.

**Tabla 13.**

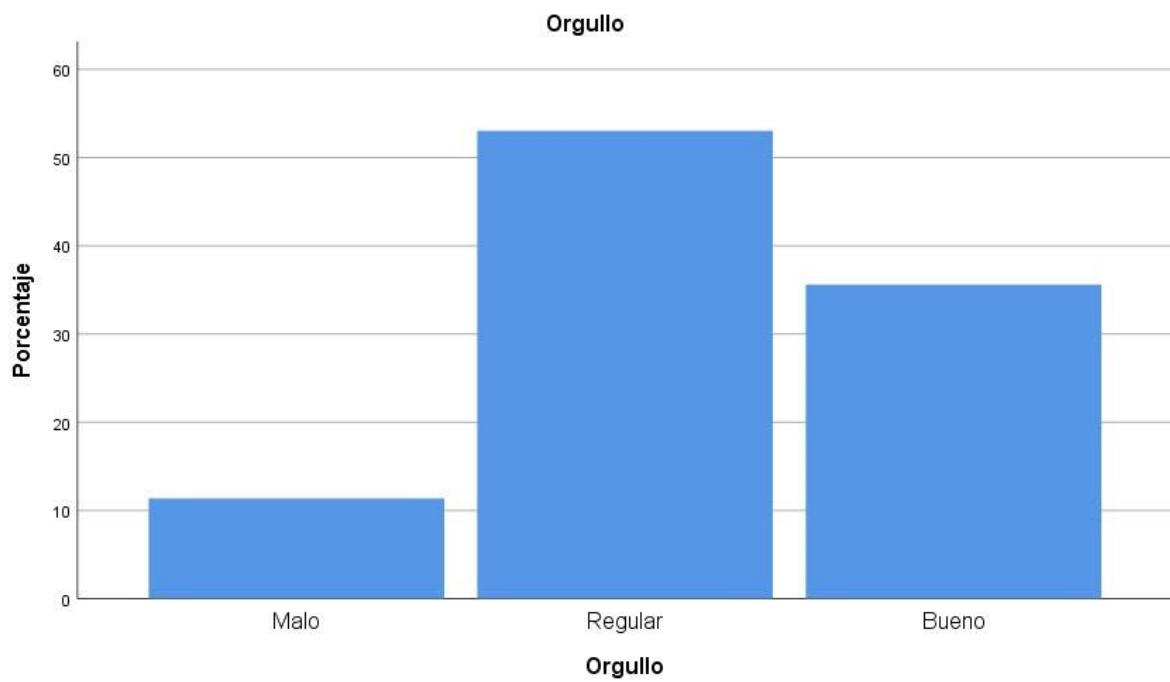
*Niveles de orgullo*

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
--	--------------------	-------------------



Válido	Malo	15	11,4
	Regular	70	53
	Bueno	47	35,6
	Total	132	100,0

**Gráfico 4**



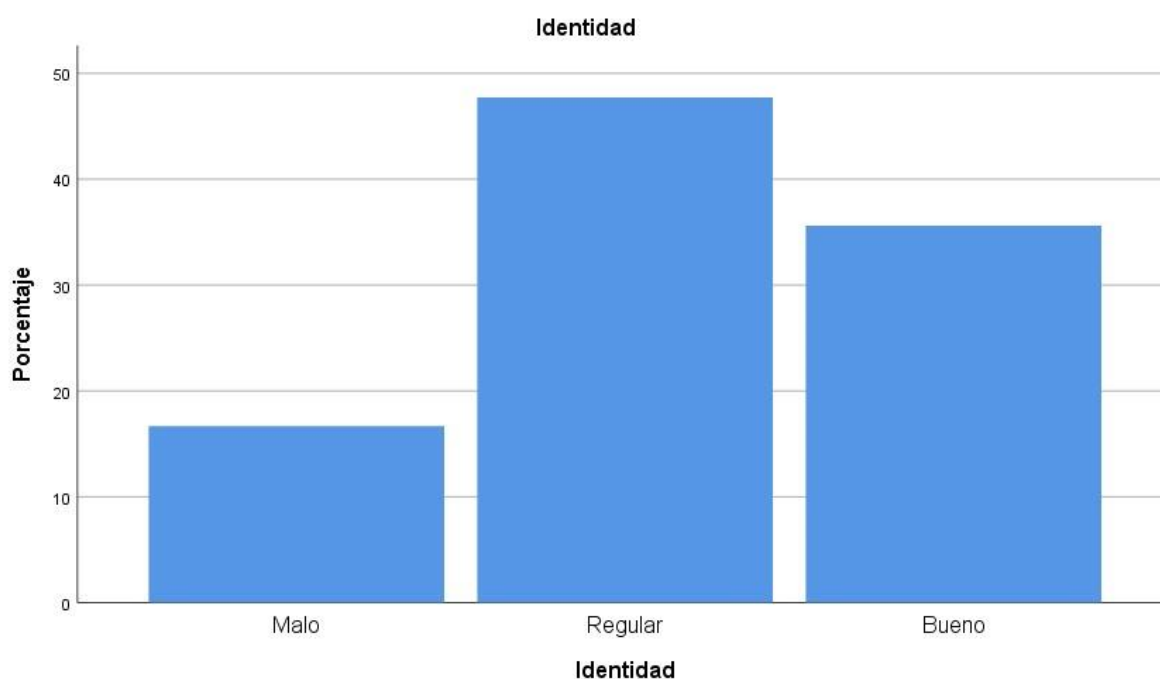
En la tabla 13 y gráfico 4 se confirma que el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, es buena con un 35,6%, regular con un 53% y mala con un 11,4%.

**Tabla 14**

*Niveles de identidad*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	22	16,7
	Regular	63	47,7
	Bueno	47	35,6
	Total	132	100,0

**Gráfico 5**



En la tabla 14 y gráfico 5 se confirma que la identidad de los trabajadores en la Municipalidad de San Miguel, 2021 es buena con un 35,6%, regular con un 47,7% y mala con un 18%.

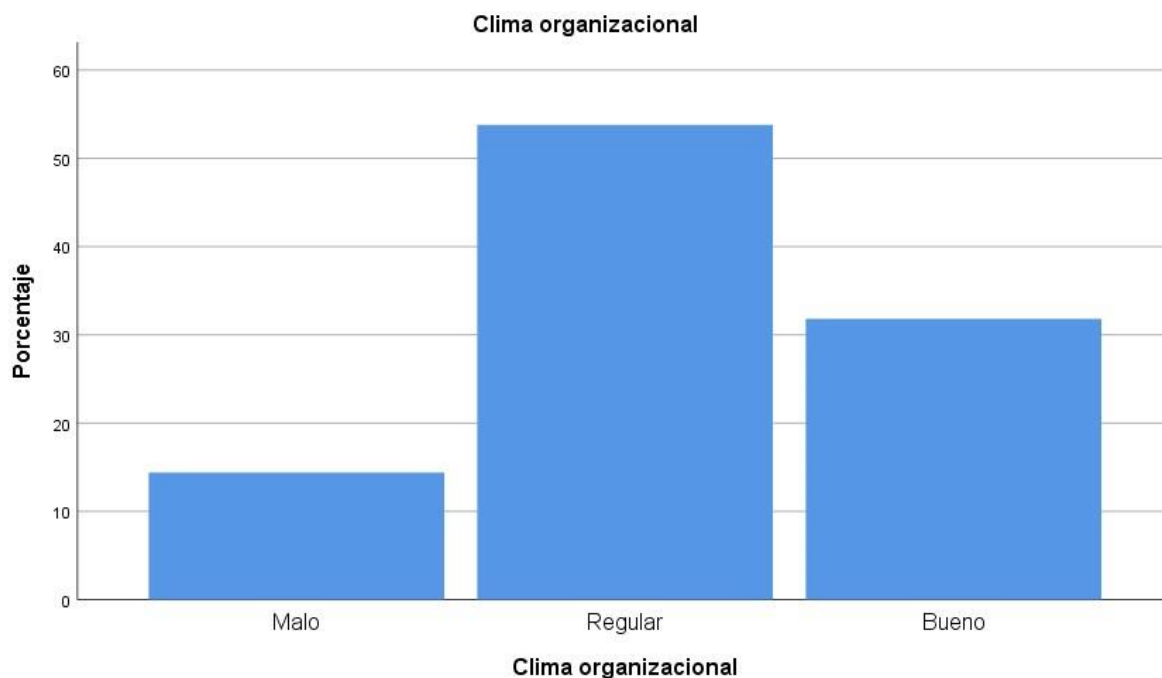
**Tabla 15**

*Niveles de Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	19	14,4
	Regular	71	53,8
	Bueno	42	31,8
	Total	132	100,0

Fuente. Elaboración propia

**Gráfico 6**



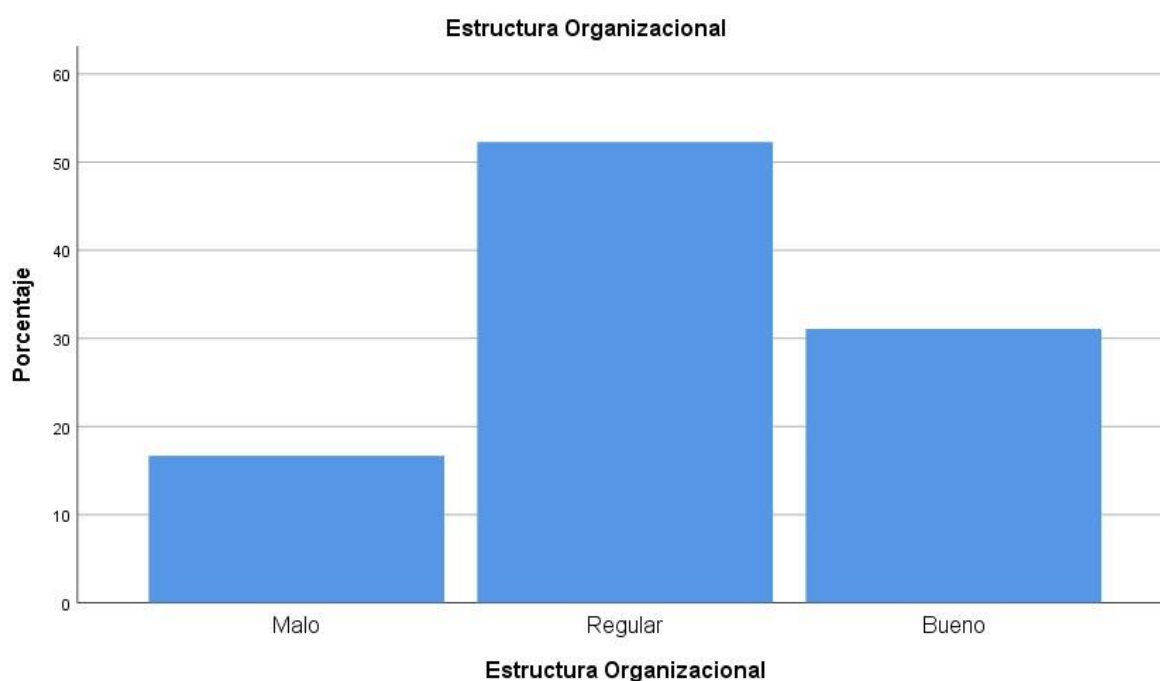
En la tabla 15 y gráfico 6 se confirma que el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es buena con un 31,8%, regular con un 53,8% y malo con un 14,4%.

**Tabla 16**

*Niveles Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	22	16,7
	Regular	69	52,3
	Bueno	41	31,1
	Total	132	100,0

**Gráfico 7**



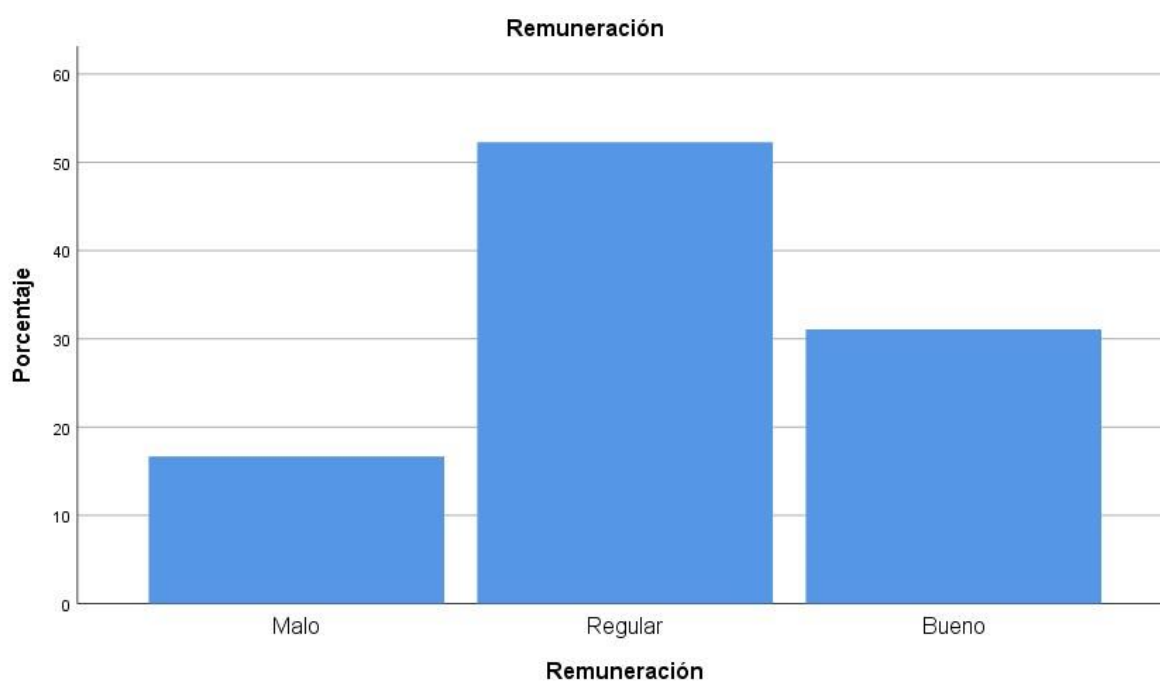
En la tabla 16 y gráfico 7 se confirma que el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es buena con un 31,1%, regular con un 52,3% y mala con un 16,7%.

**Tabla 17**

*Niveles de Remuneraciones*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	22	16,7
	Regular	69	52,3
	Bueno	47	31,1
	Total	132	100,0

**Gráfico 8**



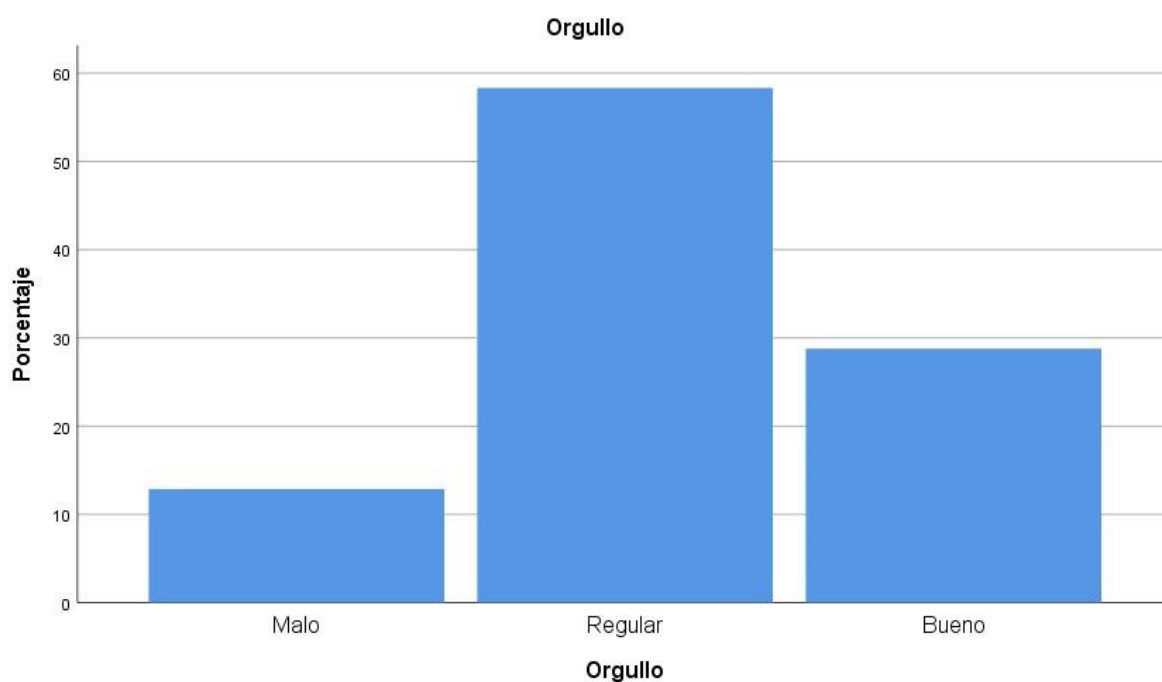
En la tabla 17 y gráfico 8 se confirma que las remuneraciones en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es bueno con un 31,1%, regular con un 52,3% y malo con un 16,7%.

**Tabla 18**

*Niveles orgullo*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	17	12,9
	Regular	77	58,3
	Bueno	38	28,8
	Total	132	100,0

**Gráfico 9**



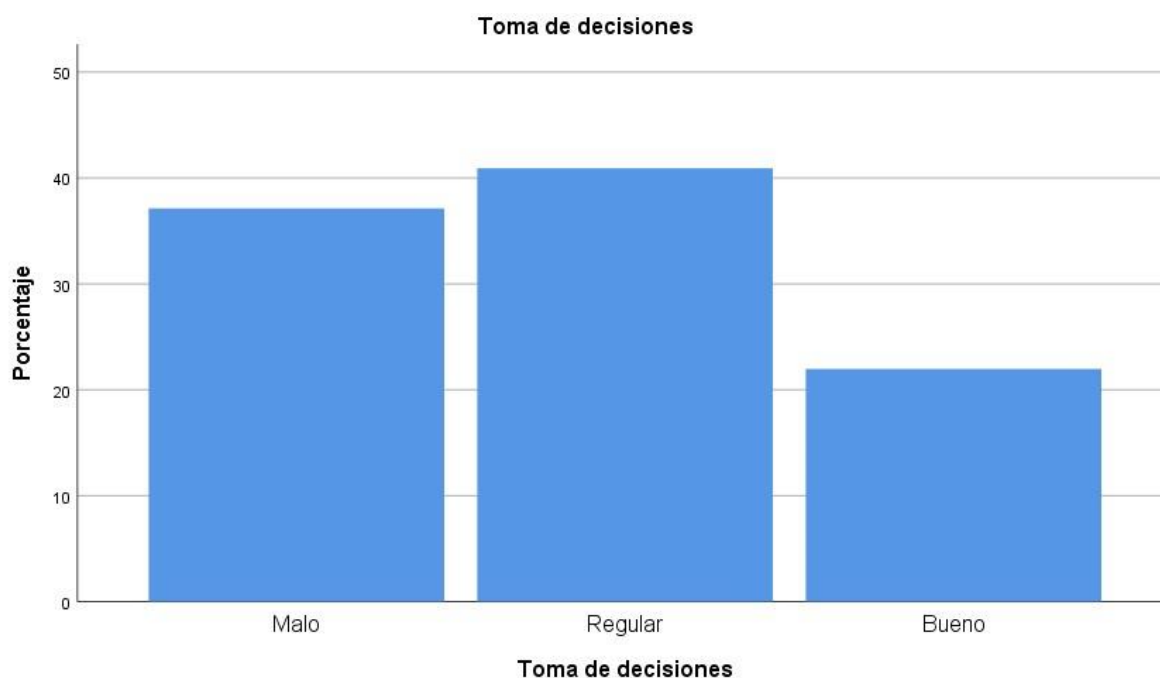
En la tabla 18 y gráfico 9 se confirma que el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es bueno con un 28,8%, regular con un 58,3% y malo con un 12,9%.

**Tabla 19**

*Niveles de toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	49	37,1
	Regular	54	40,9
	Bueno	29	22
	Total	132	100,0

**Gráfico 10**



En la tabla 19 y gráfico 10 se confirma que la toma de decisiones entre los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 es bueno con un 29%, regular con un 40,9% y malo con un 37,1%.

### 3.1.1. Hipótesis general

Hi: La comunicación interna se relaciona de manera significativa en el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

Ho: La comunicación interna no se relaciona de manera significativa en el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021

**Tabla 20**

*Relación entre Comunicación interna y clima organizacional*

			Comunicación interna	Clima organizacional
Rho Spearman	de Comunicación interna	Coeficiente correlación	de 1.000	0.767
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	132	132
	Clima organizacional	Coeficiente correlación	de 0.767	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	132	132

Luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, este presentó un resultado de 0,767, lo que significa que existe una correlación positiva alta. Asimismo, la Sig.(bilateral) fue de 0.000, es decir es menor al alfa de 0.05, con ello se puede que rechazar la hipótesis nula y aceptable. Por ello, podemos concluir que la primera variable tiene relación significativa con el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad de San miguel, 2021.

### Hipótesis específico 1

Hi: Existe una relación significativa entre comunicación interna y la estructura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021



Ho: No existe una relación significativa entre comunicación interna y la estructura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021

**Tabla 21**

*Relación entre comunicación interna y estructura organizacional*

				comunicación interna	Estructura organizacional
Rho	de Comunicación interna	Coeficiente correlación	de	1.000	0.735
Spearman		Sig. (bilateral)		.	0.000
		N		132	132
	Estructura organizacional	Coeficiente correlación	de	0,735	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	.
		N		132	132

Luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, este presentó un resultado de 0,735, lo que significa que existe una correlación positiva alta. Asimismo, la Sig.(bilateral) fue de 0.000, es decir es menor al alfa de 0.05, con ello se puede que rechazar la hipótesis nula y aceptable. Por lo que, podemos concluir que la primera variable tiene relación significativa con la estructura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

**Hipótesis específico 2:**

Hi: Existe una relación significativa con la comunicación interna y las remuneraciones que reciben los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

Ho: No existe una relación significativa con la comunicación interna y las remuneraciones que reciben los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

**Tabla 22**

*Relación entre comunicación interna y remuneraciones.*

---

			Comunicación interna	Remuneracione s
Rho	de Comunicación interna	Coeficiente correlación	de 1.000	0.645
Spearman				
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	132	132
	Remuneraciones	Coeficiente correlación	de 0.645	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	132	132

---

Luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, este presentó un resultado de 0,645 lo que significa que existe una correlación positiva. Asimismo, la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir es menor al alfa de 0.05, con ello se puede que rechazar la hipótesis nula y aceptable. Por lo tanto, podemos concluir que la primera variable tiene relación significativa con remuneraciones en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

### Hipótesis específico 3:

Hi: Existe una relación significativa entre comunicación interna y el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre comunicación interna y el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

**Tabla 23**

*Relación entre comunicación interna y orgullo.*

---

		Comunicación interna		Orgullo
Rho	de Comunicación interna	de	1.000	0.616
Spearman	Coeficiente correlación			
	Sig. (bilateral)		.	0.000
	N		132	132
	Orgullo	de	0.616	1.000
	Coeficiente correlación			
	Sig. (bilateral)		0.000	.
	N		132	132

---

Luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, este presentó un resultado de 0,616 lo que significa que existe una correlación positiva media. Asimismo, la Sig.(bilateral) fue de 0.000, es decir es menor al alfa de 0.05, con ello se puede que tiene relación significativa con el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

#### Hipótesis específico 4:

Hi: Existe una relación significativa entre comunicación interna y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre comunicación interna y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

**Tabla 24**

*Relación entre comunicación interna y toma de decisiones*

			Calidad del servicio	Confianza
Rho Spearman	de Comunicación interna	Coeficiente correlación	de 1.000	0.591
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	132	132
	Toma de decisiones	Coeficiente correlación	de 0.591	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	132	132

Luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, este presentó un resultado de 0,591 lo cual indica que si hay una relación positiva media. Asimismo, la Sig.(bilateral) fue de 0.000, es decir es menor al alfa de 0.05, con ello se puede que rechazar la hipótesis nula y aceptable. Por ende, podemos concluir que la primera variable tiene relación significativa con la toma de decisiones en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general de determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021, estos resultados infieren luego de aplicar el estadístico Rho Spearman, el cual presentó un resultado de 0,767, lo que significa que existe correlación positiva considerable. Así también la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir menor al alfa de 0.05.

Este resultado coincide con la conclusión de la De Flores (2018), quién determina la "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac-Chimbote 2018". La cual concluye que sí existe una relación entre comunicación interna y clima organizacional con un 0,760 pero se observa que es diminuta entre los trabajadores. La comunicación interna es un factor importante junto al clima organizacional para cualquier empresa, ya que si no cuentan con un buen ambiente laboral y satisfactorio para los colaboradores, ellos no podrán cumplir con los objetivos que quiere llevar a cabo una organización

Al respecto, la teoría de los estudios de comunicación por Fernández (2010) indicó que muestran el valor que tiene la comunicación en una corporación, en la cual laboran personas. En la investigación se utilizó todo lo que es la comunicación, ya que la comunicación tiene gran peso en todos los ámbitos, por lo cual tiene el poder de romper con facilidad cualquier organización, así como también va a poder reforzarla y llevarla a un mejor nivel, todo se basará si le dan un buen uso apropiado y cómo maneja la comunicación los jefes de cada organización, como indica el autor es importante manejarla de forma adecuada en una empresa, ya sea incluyendo todos los valores.

En correlación con el objetivo específico 1, que consistió en “Determinar la relación entre la comunicación interna y la estructura organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021”, el resultado que se obtuvo fue de 0,735, lo que muestra que sí existe una correlación positiva considerable. Así también la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir menor al alfa de 0.05.

Este resultado coincide con el autor Yanez (2017) en su tesis titulada "*La comunicación interna de la municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional*" tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional. El tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva explicativa y se empleó con cuestionario. Los resultados nos permitieron determinar que evidentemente la comunicación interna de la Municipalidad de Surco tiene relación significativa en el liderazgo organizacional con un 0,78.

Este elemento es analizado por la teoría de la pirámide de necesidades de Maslow, Fuentes (2012) indica que todas las necesidades de los seres humanos, se encuentran divididas en una pirámide, la cual dependerá de la importancia e influencia que tendrán en el comportamiento de cada ser humano. Las primeras necesidades, están en la base de la pirámide, cabe recalcar que estas son las necesidades más primordiales y recurrentes. Por otro lado, las necesidades secundarias, están ubicadas arriba y llegan a ser las más sofisticadas y abstractas. En el estudio de la investigación Comunicación interna y Clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Se observó a través de las encuestas virtuales, cómo es que se sienten los trabajadores laborando en el área de seguridad ciudadana y si se sienten satisfechos con el trabajado que realizan, ya que ellos viven una convivencia día a día.

En relación con el objetivo específico 2 cuál es, “Determinar la comunicación interna y las remuneraciones que reciben los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021”, estos resultados infieren luego de aplicar el estadístico Rho Spearman, el cual presentó un resultado de 0,645, lo cual evidentemente hay una correlación positiva media. Así también la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir menor al alfa de 0.05.

Este resultado coincide con el autor Umaña (2015) en su investigación nombrada “Comunicación interna y Satisfacción laboral” de la Universidad Rafael Landívar. En la cual su objetivo fue determinar de qué manera influye la comunicación interna en el bienestar de los trabajadores del restaurante de comida Gourmet, la investigación fue de enfoque cuantitativa, se utilizó como instrumento un cuestionario, tipo aplicada y diseño transversal, tuvo como relación un 0,625.

Umaña (2015) en su investigación llamada “*Comunicación interna y Satisfacción laboral*” de la Universidad Rafael Landívar, en la cual su objetivo fue, saber de qué manera influye la comunicación interna en el bienestar de los colaboradores del restaurante de comida Gourmet, la investigación es tipo cuantitativa de enfoque cuantitativo, como instrumento se utilizó un cuestionario para medir el nivel de comunicación interna. El resultado obtenido fue que los rumores que ocurren en su trabajo, si influye en el bienestar laboral con un 0,625 de correlación media, por lo cual llegan a afectar su satisfacción en el puesto que ocupan. Finalmente, concluyó que la comunicación interna sí interviene en el bienestar laboral de los trabajadores, el personal al recibir instrucciones claras podrán realizar una elaboración, seguido de las indicaciones encomendadas, con mejor eficiencia y entusiasmo.

Por otro lado en la teoría del capitalismo humano según Chiavenato (2009) indica que el trabajador es pieza fundamental para llevar a cabo los objetivos que desea una organización. Por lo cual, se recalca que las necesidades del trabajador en la empresa deben ser consentidas para ver si así puede contribuir en sus habilidades, actitud para aprender y así tengan un mejor desempeño. En la Municipalidad de San Miguel, los gerentes buscan la satisfacción de sus trabajadores, brindándoles remuneraciones por su buen grado de labor, es decir, para ello los trabajadores son evaluados cada cierto tiempo y así van acumulando puntos a su favor.

En relación con el objetivo específico 3 cuál es, “Determinar la comunicación interna y el orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021”, estos resultados infieren luego de aplicar el estadístico Rho Spearman, el cual presentó un resultado de 0,616, es decir que hay una correlación positiva media. Así también la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir menor al alfa de 0.05.

El presente resultado coincide con los autores Omaño & Vargas (2019) en su tesis llamada "La comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de las empresas comunales del sector de servicios mineros: Caso El Aliso Servicios Generales SRL 2019", ya que obtuvo que la relación con la que trabajan es proporcional tanto como la comunicación interna y la cultura organizacional con un resultado de 0.72. Finalmente se concluye que la existencia de relación entre ambas variables tiene suma importancia en la elaboración de la empresa.

Por consiguiente, la teoría del caos y el rumor de la comunicación interna, propuesta por el autor Redinside (2016) indicó que es la ciencia de todo lo impredecible, es decir que la presente teoría mostró que si se llega a realizar ligeros cambios en una empresa, ya sea en cualquier condición del fenómeno estudiado, hará que cambien drásticamente las consecuencias posteriores.



En relación con el objetivo 4 cuál es, “Determinar la comunicación interna y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021”, estos resultados infieren luego de aplicar el estadístico Rho Spearman, el cual presentó un resultado de 0,591, lo que significa que existe correlación positiva considerable. Así también la Sig. (bilateral) fue de 0.000, es decir menor al alfa de 0.05.

El presente resultado coincide con los autores Ancín y Espinoza (2017) en su investigación “La relación entre la comunicación interna y el clima laboral”, ya que obtuvo que la estudiar la relación existente entre las variables comunicación interna y clima laboral de las PYMES de la ciudad de Guayaquil, tuvo como resultados un 0,650 lo cual es un grado alto. Finalmente se llegó a la conclusión que sí existe relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional.

Por otro lado la teoría del comportamiento Chiavenato (2004) indica que busca moldear la forma en la que se divide el trabajo y se organizan las distintas actividades que existen en una organización, estas son proyectadas y administradas de acuerdo a ciertas convicciones sobre la manera en la cual se comportan los distintos trabajadores en las organizaciones, cabe recalcar que los comportamientos de los colaboradores están entrelazados por como dirigen los administradores. A través de la presente teoría nos ayudó a analizar los comportamientos en la organización,

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se demostró que, la comunicación interna y el clima organizacional se relacionan entre sí. Es así, dado que el resultado obtenido fue 0,767 en la escala de medición de Spearman concluyó que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.
2. Se demostró que, la comunicación interna y estructura organizacional se relacionan entre sí. Es así, dado que el resultado fue de 0,735 en la escala de medición de Spearman llegó a la conclusión que existe una correlación positiva alta entre comunicación interna y estructura organizacional.
3. Se concluyó que, la comunicación interna y remuneraciones se relacionan entre sí en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Por ello, el resultado obtenido fue 0,645 en la escala de medición de Spearman, por lo cual se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva considerable entre comunicación interna y remuneraciones.
4. Se estableció que, la comunicación interna y orgullo en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021 se relacionan entre si. Por ello, el resultado obtenido fue 0,616 en la escala de medición de Spearman, se concluyó que sí existe una correlación positiva.
5. Se determinó, existe relación entre comunicación interna y toma de decisiones en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Por ello, el resultado obtenido fue 0,591 en la escala de medición de Spearman concluye que existe una correlación positiva media entre comunicación interna y toma de decisiones.

## VII. RECOMENDACIONES

Los resultados del presente estudio demostraron que ambas variables se relacionan significativamente. Por consiguiente, nos permite mostrar las siguientes recomendaciones:

- La comunicación interna es un desarrollo continuo de monitoreo constante en los trabajadores, el cual funciona para poder incentivar a establecer buenos resultados de los objetivos que quiere llevar a cabo una organización, es el principal apoyo para poder retener el personal que integran en la empresa. En el centro de investigación se mantiene buena comunicación y motivación hacia los trabajadores, sin embargo se puede observar que existe un descontento en algunos empleados, por lo cual se recomienda tener más comunicación de manera amigable con los trabajadores para que se sientan cómodos en su lugar de trabajo.
  
- Por otro lado, en el espacio de trabajo se recomienda realizar mejoras para que se incremente las relaciones personales dentro del área, es decir que los gerentes incentiven a los colaboradores con el trabajo, para que puedan desarrollar sus capacidades, mientras exista mejor comodidad en el centro de trabajo, el estado de ánimo de los trabajadores, les permite genera más rendimiento en sus deberes.

## REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAEENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-2024492014000300010&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-2024492014000300010&lng=es&nrm=iso)
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Departamento de Ambato, Republica del Ecuador: Universidad técnica de Ambato. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16988/Cervantes\\_HCD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16988/Cervantes_HCD.pdf?sequence=1)
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. <http://comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Barreto, E. (2009). Análisis de la comunicación interna en la subdirección de desarrollo de soluciones. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Autónoma de México, México. <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0707891/0707891.pdf>
- Blumer H. (2015). Internal Communication in Bangladeshi Ready-Made Garment. <https://books.google.com.pe/books?id=cBqpCwAAQBAJ&pg=PA67&lpg=PA67&dq=communication+internal+thesis&source=bl&ots=u5W4RrCabT&sig=ACfU3U1Mos4xJx9n24ErjiSJdmK-MI5yog&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiW27Ph9MXxAhV5ILkGHXEEAdk4tAEQ6AEwBnoECAqQAw#v=onepage&q=communication%20internal%20thesis&f=false>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional

en el sector

público.[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Chiang, M. & Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de México*, 58 (2), 39-60.<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/36772>

Cuenca, J. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. <https://www.editorialuoc.cat/guia-fundamental-de-la-comunicacion-interna>

Desinova T. (2007) Internal Communication Problems in a Multinational Company: Lamor Group.[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1654/Denisova\\_Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1654/Denisova_Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Díaz, L. (2012). Teorías de la comunicación.[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Teorias\\_de\\_la%20comunicacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Teorias_de_la%20comunicacion.pdf)

Fassl M. (2015). Internal communication and leadership: the effects on teams performances .[https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Bachelor/BSC\\_2018/Thesis\\_1421505\\_FASSL\\_Marcel\\_no\\_sig.pdf](https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Bachelor/BSC_2018/Thesis_1421505_FASSL_Marcel_no_sig.pdf)

Fernández C, Quintero N (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Revicyhluz*, 22(77), 56-74.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005>

Gómez, L. (2011). Manejo de la comunicación organizacional en una institución de forma básica. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de Bogotá, Colombia.<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/515/GomezLuz2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Grimsley S. (2018). Internal Communication in an Organization. <https://study.com/academy/lesson/internal-communication-in-an-organizationdefinition-strategies-examples.html>

Hernández, A., Fernández, F. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación.

6° edición. México. Mc Graw

Hill.<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-%20edicion.compressed.pdf>

Jouany V. (2019) Internal Communication: Definition, Challenges and Top Reasons Why It's More Important than Ever.<https://blog.smarp.com/internal-communication-definitionchallenges-and-top-reasons-why-its-more-important-than-ever>

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.[http://www.repositorio.usac.edu.gt/1924/1/16\\_1138.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/1924/1/16_1138.pdf)

López, M. (2016). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chacacayo. (Tesis de licenciatura).[file:///C:/Users/Arianna/Downloads/Matg\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](file:///C:/Users/Arianna/Downloads/Matg_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Ling J. (2020). The role of internal corporate communication during organizational acculturation of acquired companies.[https://researchdata.smu.edu.sg/articles/thesis/The\\_role\\_of\\_internal\\_corporate\\_communication\\_during\\_organizational\\_acculturation\\_of\\_acquired\\_companies/12300983](https://researchdata.smu.edu.sg/articles/thesis/The_role_of_internal_corporate_communication_during_organizational_acculturation_of_acquired_companies/12300983)

Moreno, L. A. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida.[http://test.uchile.cl/documentos/comunicacionefectiva-para-ellogro-deuna-vision-compartida-morenopdf\\_90752\\_2\\_5938.pdf](http://test.uchile.cl/documentos/comunicacionefectiva-para-ellogro-deuna-vision-compartida-morenopdf_90752_2_5938.pdf).

Michalska K(2017). The Impact of Internal Communication on Employee Engagement

Moseley C. (2019). 7 reasons why internal communications is important.<https://blog.jostle.me/blog/why-is-internal-communications-important>

Navarro S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar.

Quetzaltenango,

Guatemala.<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/FuentesSilvia.pdf>

Nokuthula M. (2018). Effective Communication in Nursing.<https://www.intechopen.com/books/nursing/effective-communication-innursing>

Obidina A. (2014). Analysis of internal communication in the selected company.<https://is.vsh.cz/th/grgo4/?lang=en:id=33619>

Pirnes A. (2015). The role of internal corporate communication.<https://core.ac.uk/download/pdf/80718247.pdf>

Ponssa, E. (2008). La identidad organizacional, los valores y paradigmas. (Versión electrónica).[http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc\\_tematico2\\_Identidad\\_Valores\\_Paradigma.pdf](http://www.vet.unicen.edu.ar/html/Areas/Economia%20y%20Admin%20Rural/Material/2008/Organizacion%20y%20gestion%20de%20empresas/Doc_tematico2_Identidad_Valores_Paradigma.pdf)

Quilla, D. (2017). Análisis del femvertising en los spots publicitarios de las marcas Maestro Perú y Promart home center, 2017.[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28453/Quilla\\_TDM.pdf?sequence%20=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28453/Quilla_TDM.pdf?sequence%20=1&isAllowed=y)

Rosas, R. y Acevedo, J. (2016) Evaluación del clima laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores en las áreas a cargo de la gerencia general de la Universidad Privada Antenor Orrego. (Tesis de licenciatura).[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1449/3/Rosa\\_s\\_Rosalinda\\_Evaluacion%20Laboral\\_Satisfaccion.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1449/3/Rosa_s_Rosalinda_Evaluacion%20Laboral_Satisfaccion.pdf)

Segredo, (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en

salud.<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/57-67/>

Stefanu, Y. (2016). Elementos que debes integrar en la comunicación interna de una empresa.<http://www.il3.ub.edu/blog/5-elementoscomunicacion-interna-empresa/>

Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo (vol. 6, núm. 2). <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844870001.pdf>

Valle Cruzado, C. (2016). Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de lima (Tesis de pregrado). Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú.[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle\\_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Valle_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vanc A. & Stafford G. (2009). Internal Communication, Information Satisfaction, and Sense of Community: The Effect of Personal Influence. <https://instituteforpr.org/internalcommunication-and-information-satisfaction/>

Vasquez J. (2015). Relación entre la comunicación y satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega Bofasa. Universidad Rafael Landívar.<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Viloria J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. Revista Cubana Salud Pública,42(1),80-91.<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/592>

Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. (Tesis de maestría).<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yañez, A. (2017). La comunicación de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional.[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3233/yanez\\_ raa.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3233/yanez_ raa.pdf?sequence=3&isAllowed=y)



Zamani, P. A., & Karimi, F. (2016). The relationship between organizational climate and the organizational silence of administrative staff in education department. *International Education Studies*, 9(6), 120

[https://www.researchgate.net/publication/303594410\\_The\\_Relationship\\_between\\_Organizational\\_Climate\\_and\\_the\\_Organizational\\_Silence\\_of\\_Administrative\\_Staff\\_in\\_Education\\_Department](https://www.researchgate.net/publication/303594410_The_Relationship_between_Organizational_Climate_and_the_Organizational_Silence_of_Administrative_Staff_in_Education_Department)

## **ANEXOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: VINCULO</b>								
1	Existe buena relación entre los colaboradores de su misma área	X		X		X		
2	Es efectiva la buena relación entre el personal y las distintas áreas	X		X		X		
3	Creas que la falta de comunicación que existe entre distintas áreas se da por la poca interrelación entre los colaboradores	X		X		X		
4	Puede observar el grado de interrelación que existe cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: EFECTIVIDAD</b>								
5	Los colaboradores presentan buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X		X		X		
6	Su centro de trabajo promueve la buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X		X		X		
7	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo	X		X		X		
8	Las metas que cumplen en la empresa, garantiza un beneficio a los colaboradores	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ORGULLO</b>								
9	Cuenta con acceso a la información necesaria para el buen cumplimiento de metas en su trabajo	X		X		X		
10	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X		X		X		
11	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X		X		X		
12	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 : IDENTIDAD</b>								
13	En su área se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	X		X		X		
14	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen labor	X		X		X		
15	En su centro de trabajo usted puede expresar sus ideas libremente.	X		X		X		
16	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								
17	El reglamento impuesto por la empresa se encuentra de forma clara.	X		X		X		
18	Considera que el reglamento de la empresa se cumple.	X		X		X		
19	Siente que sus funciones en la empresa son consideradas por su encargado de área	X		X		X		
20	Se siente comprometido con las funciones que se deben realizar para el éxito de su centro laboral	X		X		X		
<b>DIMENSION 6 : REMUNERACIONES</b>								
21	Su empresa premia los logros que realizan brindándoles incentivos	X		X		X		
22	Recibe comúnmente incentivos por su buen labor	X		X		X		
23	Usted siente que la empresa reconoce su grado de labor	X		X		X		

24	En las reuniones de trabajo, cuestionan el grado de labor de los trabajadores.	X		X		X		
<b>DIMENSION 7 : ORGULLO</b>								
25	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X		X		X		
26	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X		X		X		
27	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X		X		X		
28	Su organización genera espacios guiados que satisfacen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	X		X		X		
<b>DIMENSION 8: TOMA DE DECISIONES</b>								
29	Su jefe brinda alternativas de solución cuando existe problemas en el clima organizacional de la empresa	X		X		X		
30	Usted plantea diversas alternativas de solución en las reuniones de su área	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

BELLODAS HURTADO, MARY

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: .....  
COMUNICOLOGÍA

Especialidad del validador: .....

Fecha: 10/04/2021



Firma del Experto Informante  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: VINCULO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Existe buena relación entre los colaboradores de su misma área	X						
2	Es efectiva la buena relación entre el personal y las distintas áreas	X						
3	Creer que la falta de comunicación que existe entre distintas áreas se da por la poca interrelación entre los colaboradores	X						
4	Puede observar el grado de interrelación que existe cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	X						
<b>DIMENSION 2: EFECTIVIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los colaboradores presentan buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X						
6	Su centro de trabajo promueve la buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X						
7	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo	X						
8	Las metas que cumplen en la empresa, garantizan un beneficio a los colaboradores	X						
<b>DIMENSION 3: ORGULLO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuenta con acceso a la información necesaria para el buen cumplimiento de metas en su trabajo	X						
10	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X						
11	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X						
12	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X						
<b>DIMENSION 4 : IDENTIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En su área se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	X						
14	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen labor	X						
15	En su centro de trabajo usted puede expresar su idea libremente.	X						
16	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo.	X						
<b>DIMENSION 5: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El reglamento impuesto por la empresa se encuentra de forma clara.	X						
18	Considera que el reglamento de la empresa se cumple.	X						
19	Siente que sus funciones en la empresa son consideradas por su encargado de área	X						
20	Se siente comprometido con las funciones que se deben realizar para el éxito de su centro laboral	X						
<b>DIMENSION 6 : REMUNERACIONES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Usted siente que la empresa reconoce su grado de labor	X						
24	En las reuniones de trabajo, cuestionan el grado de labor de los trabajadores.	X						
<b>DIMENSION 7 : ORGULLO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X						
26	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X						
27	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X						
28	Su organización genera espacios guiados que satisfacen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	X						
<b>DIMENSION 8: TOMA DE DECISIONES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
29	Su jefe brinda alternativas de solución cuando existe problemas en el clima organizacional de la empresa	X						
30	Usted plantea diversas alternativas de solución en las reuniones de su área	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Carolina Sánchez Vega

Especialidad del validador: Periodismo y Marketing Digital

Fecha: 18/07/2021



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: VINCULO</b>							
1	Existe buena relación entre los colaboradores de su misma área	X						
2	Es efectiva la buena relación entre el personal y las distintas áreas	X						
3	Crees que la falta de comunicación que existe entre distintas áreas se da por la poca interrelación entre los colaboradores	X						
4	Puede observar el grado de interrelación que existe cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	X						
	<b>DIMENSION 2: EFECTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los colaboradores presentan buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X						
6	Su centro de trabajo promueve la buena conducta respecto a las labores encomendadas.	X						
7	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo	X						
8	Las metas que cumplen en la empresa, garantiza un beneficio a los colaboradores	X						
	<b>DIMENSION 3: ORGULLO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuenta con acceso a la información necesaria para el buen cumplimiento de metas en su trabajo	X						
10	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X						
11	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X						
12	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X						
	<b>DIMENSION 4 : IDENTIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En su área se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	X						
14	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen labor	X						
15	En su centro de trabajo usted puede expresar su idea libremente.	X						
16	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización de su trabajo.	X						
	<b>DIMENSION 5: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El reglamento impuesto por la empresa se encuentra de forma clara.	X						
18	Considera que el reglamento de la empresa se cumple.	X						
19	Siente que sus funciones en la empresa son consideradas por su encargado de área	X						
20	Se siente comprometido con las funciones que se deben realizar para el éxito de su centro laboral	X						
	<b>DIMENSION 6 : REMUNERACIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Usted siente que la empresa reconoce su grado de labor	X						
24	En las reuniones de trabajo, cuestionan el grado de labor de los trabajadores.	X						
	<b>DIMENSION 7 : ORGULLO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su jefe promueve respeto entre los colaboradores	X						
26	Existe respeto entre sus compañeros y usted	X						
27	Se siente satisfecho en el área donde pertenece	X						
28	Su organización genera espacios guiados que satisfacen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	X						
	<b>DIMENSION 8: TOMA DE DECISIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Su jefe brinda alternativas de solución cuando existe problemas en el clima organizacional de la empresa	X						
30	Usted plantea diversas alternativas de solución en las reuniones de su área	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Pedro Manuel Uriarte Laynes

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: .....

Periodismo Especializado

Especialidad del validador: .....

Fecha: 10/04/2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante  
Especialidad

SOLICITO: Permiso para realizar  
Trabajo de Investigación

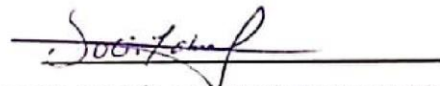
SEÑOR CÉSAR AREVALO  
GERENTE DEL ÁREA DE SEGURIDAD  
CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD  
DE SAN MIGUEL

Yo, SOLÍS GARCÍA, FABBIANA KARIME NICOLE, identificada con DNI N° 76587055, con domicilio Jr Castilla678- San Miguel, respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el décimo ciclo de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su organización sobre "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL, 2021" para optar el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Callao, 28 de Abril del 2021



SOLIS GARCÍA, FABBIANA KARIME NICOLE

DNI N° 76587055



**CONSTANCIA**

Que la Sta. Fabbiana Karime Nicole Solís García, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: "Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021" en nuestras instalaciones. Dicho trabajo se realizó con los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, en el área de seguridad ciudadana, durante el mes de abril a octubre del presente año.

Se expide la presente solicitud del interesado para Fines académicos



Lima, 14 de Junio del 2021

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL  
SUB GERENCIA DE SERENAZGO  
GERENCIA DE SERENAZGO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL  
PROVINCIA DE LIMA  
GERENCIA DE SERENAZGO  
15 JUN 2021  
**Recibido**  
HORA 8:12 FIRMA: 



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS PALACIOS WILDER FABIO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL, 2021", cuyo autor es SOLIS GARCIA FABBIANA KARIME NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Setiembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS PALACIOS WILDER FABIO <b>DNI:</b> 40891512 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3730-1638	Firmado electrónicamente por: WRAMOSPA el 15- 09-2021 20:35:19

Código documento Trilce: TRI - 0191896