



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

La comunicación interna y su influencia en el ambiente laboral en el  
Ministerio Público sede en Lima, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Sausa Cornejo, Marcos Raul ([orcid.org/0000-0003-4292-2719](https://orcid.org/0000-0003-4292-2719))

**ASESORES:**

Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique ([orcid.org/0000-0003-1949-6352](https://orcid.org/0000-0003-1949-6352))

Mgtr. García Calderón, Luis Eduardo Enrique ([orcid.org/0000-0002-6299-3453](https://orcid.org/0000-0002-6299-3453))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi madre, por el apoyo constante, por la motivación, los valores que impartía y que gracias a ello me formo como una persona de bien.

### **Agradecimiento**

A Dios, por la bendición que me brinda todos los días, por guiar mi camino y por la fortalecerme en esta larga trayectoria de mi carrera profesional y por el infinito amor y protección.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	22
3.5 Procedimientos .....	23
3.6 Método de análisis de datos .....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
A N E X O S	

## Índice de Tablas

Tabal 1	Operacionalización de la Variable 1 Comunicación.....	19
Tabla 2	Operacionalización de la Variable 2 Ambiente Laboral.....	20
Tabla 3	Validador de juicios de expertos.....	22
Tabla 4	Resumen de Procesamientos de Casos.....	23
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad .....	23
Tabla 6	Distribución porcentual de la Comunicación Interna .....	25
Tabla 7	Distribución porcentual del Ambiente Laboral .....	26
Tabla 8	Distribución de frecuencia de las variables 1 y 2 .....	27
Tabla 9	Correlación de la Hipótesis General .....	28
Tabla 10	Índice R y Rho.....	29
Tabla 11	Dependencia de modelos de la Hipótesis General.....	29
Tabla 12	Influencia de Comunicación Interna y Ambiente laboral.....	30
Tabla 13	Anova Comunicación Interna y Ambiente Laboral.....	30
Tabla 14	Regresión lineal de la Hipótesis General.....	31
Tabla 15	Correlación de la Hipótesis Especifica 1.....	32
Tabla 16	Dependencia de Modelo Hipótesis Especifica 1.....	33
Tabla 17	Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 1.....	33
Tabla 18	Resumen Modelo Hipótesis Especifica1.....	33
Tabla 19	Correlación de la Hipótesis Especifica 2.....	34
Tabla 20	Relación de Influencia de la Hipótesis Especifica 2.....	35
Tabla 21	Resumen Modelo Hipótesis Especifica 2.....	35
Tabla 22	Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 2.....	35
Tabla 23	Correlación de la Hipótesis Especifica 3.....	36
Tabla 24	Relación de Influencia de la Hipótesis 3.....	37
Tabla 25	Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 3.....	37
Tabla 26	Resumen Modelo Hipótesis Especifica 3.....	37
Tabla 27	Correlación de la Hipótesis Especifica 4.....	38
Tabla 28	Relación de Influencia de la Hipótesis 4.....	39
Tabla 29	Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 4.....	39
Tabal 30	Resumen Modelo Hipótesis Especifica 4.....	40
Tabla 31	Correlación de la Hipótesis Especifica 5.....	40

Tabla 32 Relación de Influencia de la Hipótesis 5.....	41
Tabla 33 Regresión Lineal Hipótesis Especifica 5.....	41
Tabla 34 Resumen Modelo Hipótesis Especifica 5.....	41

### **Índice de Figuras**

Figura 1 Tres dimensiones de la Comunicación Interna.....	11
Figura 2 Niveles de Frecuencia de la comunicación interna.....	25
Figura 3 Niveles de Frecuencia de Ambiente Laboral. ....	26
Figura 4 Niveles de Frecuencias de las (02) variables.....	27
Figura 5 Dispersión de Comunicación Interna y Ambiente Laboral.....	31

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal establecer la importancia que tiene la Comunicación Interna puede influir el Ambiente Laboral en el Ministerio Público sede en Lima, 2022, se desarrolló en la Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano.

La metodología que se utilizó tipo básico, enfoque cuantitativo, con la técnica de la encuesta, siendo uso de (02) instrumentos los mismos que fueron validados por juicios de expertos, con los niveles de confiabilidad de 0.972 y 0.957 por cada variable, según el Alfa de Cronbach, no experimental transversal, correlacional, con una muestra de 49 trabajadores constituido por personal nombrados, contratados y contrato administrativo de servicios, teniendo como resultado que la comunicación interna es registrada como insuficiente 59.18% y el ambiente laboral como bueno 73.47%.

Asimismo, se demostró que las dimensiones de liderazgo, motivación, toma de decisiones, estructura organizacional y relaciones interpersonales presentaron un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.763, 0.759, 0.770, 0.638 y 0.766 respectivamente, cuyo valor de significancia igual 0.000680. Por lo tanto, se concluyó que la comunicación interna influye de manera positiva en el ambiente laboral. Se recomienda tener una comunicación interna unificada donde todos los miembros de la organización sean considerados proveedores de comunicación.

Palabras Clave:

Comunicación, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales.

## **Abstract**

The main objective of this study is to establish the importance that Internal Communication can influence the Work Environment in the Public Ministry based in Lima, 2022, it was developed in the Office of Welfare and Human Development.

The methodology that was used basic type, quantitative approach, with the survey technique, using (02) instruments the same ones that were validated by expert judgments, with reliability levels of 0.972 and 0.957 according to Cronbach's Alpha, non-experimental, cross-sectional, correlational, with a sample of 49 workers made up of appointed, hired and administrative service contract personnel, resulting in internal communication being recorded as insufficient 59.18% and the work environment as good 73.47%.

Likewise, it was shown that the dimensions of leadership, motivation, decision-making, organizational structure and interpersonal relationships presented a Rho Spearman correlation coefficient of 0.763, 0.759, 0.770, 0.638 and 0.766 respectively, whose significance value equals 0.000680. Therefore, it was concluded that internal communication positively influences the work environment. It is recommended to have a unified internal communication where all members of the organization are considered communication providers.

Keywords:

Communication, motivation, leadership, teamwork, interpersonal relationships.



## **I.INTRODUCCIÓN**

El ambiente laboral es un tema muy importante en la actualidad, las organizaciones se han dado cuenta del valor de los recursos que promueven el rendimiento de los servidores en un entorno cordialidad y sosiego lo que repercute en la actividad y progreso de la Institución; en este aspecto, se debe poner mayor énfasis a la comodidad de los servidores y convivencia.

En cuanto, a la mala comunicación interna provoca la interrupción del flujo de información, la falta de competencia, el bajo compromiso de los empleados y escaso conocimiento e incertidumbre, lo que afecta en gran medida el éxito e intención de la entidad. (Martínez y Hurtado, 2018, p.1).

Como aspecto importante en esta investigación, se pretenden sentar bases valiosas, entre el empleado y el empleador, motivados a elevar la producción dentro de la Institución. El éxito de lograr confianza, lealtad y buenas relaciones interpersonales e institucionales se logran mediante un buen ambiente laboral, alcanzando con facilidad los objetivos y metas Institucionales. Por ello, es importante implementar un proceso de comunicación fluida para una administración eficiente y eficaz, desarrollando un servicio de mayor calidad. El Diario el Comercio (2018) afirmó en una encuesta de Aptitus que el 86% de ciudadanos renunciarían a su labor si se encuentran en un mal clima laboral; señalando el interés del presente.

La comunicación interna y el ambiente laboral influye por interacción cotidiana entre servidores motivados por el reconocimiento del esfuerzo individual o colectivo, se logran mejores resultados en la gestión. Respondiendo a los cambios en un mundo competitivo globalizado que interacciona, reconoce y escucha a los servidores para encontrar igualdad, motivados con acciones que brindan confianza y estimulación para seguir adelante.

En el ámbito internacional se describen:

Rathee et al. (2019) explican que la falta de comunicación interna se debe a que no hay compañerismo, y esto afecta la tramitación institucional, así como el ambiente de trabajo. Esto conduce a comportamientos egoístas, que pueden dañar a los colegas y, en última instancia, perjudicar a la empresa.

De otro lado, Manucci (2019) indica que surge la comunicación estratégica, nuevos modelos para gestionar las relaciones dinámico y complejo van trazado una red especial de conceptos advierte desafíos de nuevos líderes. La percepción del entorno y el desarrollo emergentes a partir de la interacción en las organizaciones públicas. (p.98)

Manzano (2020) afirma que todo profesional vive en un entorno competitivo y esto es lo que impulsa y motiva a las personas a prepararse constantemente, enfrentar las nuevas tecnologías y los desafíos académicos para contribuir al desarrollo de la sociedad.

Una comunicación Interna con los adecuados canales y mensajes a los servidores, mejora la productividad en beneficio de la entidad, cumpliendo con los propósitos u objetivos señaladas, igualmente los servidores deben conocer los valores dentro de la Institución, con el fin de mitigar la corrupción, evitando conflictos, discordancia y pugna entre compañeros de la organización. Una buena comunicación permite acciones equitativas, coherentes estableciendo el sentido de pertenencia poniendo en práctica valores, de tal manera disminuya hechos de corrupción que se ha insertado en el sistema gubernamental peruano, somos testigos que están en todos los niveles, sin sospechar de tal o cual autoridad está cometiendo algún tipo de acción corrupta.

El ambiente laboral constituye clave fundamental e importante para los servidores, sentirse a gusto en su lugar de trabajo, un entorno laboral positivo y sentirse motivado a lo largo de los días brindados por la confianza, seguridad y comodidad.

En el ámbito nacional, Arce (2017) indica que los niveles de satisfacción y motivación son influenciados por un buen trato a través de los resultados obtenidos. Se comprende en conductas que afectan la productividad para alcanzar los objetivos. (p.48)

Según Alfaro (2019) describe al ambiente laboral en el cual los miembros de la organización se relacionan entre sí, el efecto logrado, el desempeño de los empleados. (p.6)

En el ámbito local, la comunicación interna es un elemento esencial de una organización, se interaccionan la ciudadanía, porque coordina actividades entre los empleados para lograr objetivos, de tal manera, si se gestiona adecuadamente puede tener un impacto positivo en el entorno laboral. Frente a ello, a nivel institucional el Ministerio Público, sede en Lima, específicamente como usuario de la Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano, materia de análisis, se pretende un plan de crecimiento, si se recibe un adverso ambiente laboral se logra la tendencia a comportarse “defensivamente”, por ello, el gestor público tiene el conocimiento necesario para mejorar el rendimiento y satisfacción institucional.

Además, es fundamental señalar que un elemento trascendental única en las organizaciones, se deben enfocarse en brindar las mejores condiciones laborales a los servidores, en el entorno de trabajo, desarrollo en el que prosperan los colaboradores debe ser óptimo, cómodo para que puedan desempeñar sus funciones con eficacia.

Por ello, se planteó a fin de dar respuesta a la interrogante, el Problema General: ¿Cuál es la Influencia de la comunicación Interna en el ambiente laboral en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022?

En los problemas específicos se plantearon los siguientes: (a) ¿En qué medida la comunicación Interna influye en el liderazgo en el Ministerio Público con sede en Lima Perú, 2022? (b) ¿En qué medida la comunicación Interna influye en la motivación de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima Perú, 2022? (c) ¿En qué medida la comunicación Interna influye en la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima Perú, 2022? (d) ¿En qué medida la comunicación Interna influye en la estructura organizacional en el Ministerio Público con sede Lima Perú, 2022? (e) ¿En qué medida la comunicación Interna influye en las relaciones interpersonales en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?

La justificación a nivel teórico permitió identificar la información como libros, fuentes secundarias y antecedentes entre otros estudios, para entender las variables, asimismo, para obtener óptima productividad en las entidades públicas como plan de crecimiento, se propone mejorar la comunicación interna, ordenar los valores de los servidores para lograr los objetivos y en las conclusiones pueden conducir a nuevas hipótesis para investigaciones más concretas.

La justificación práctica permitió obtener información relevante sobre la influencia que ejerce la comunicación interna en el lugar de trabajo, en base a la realidad actual con la finalidad mejorar en el cumplimiento de metas y servicios a la sociedad, permite comprender el papel fundamental en Ministerio Público, sede Lima, a partir de ahí, consecuencia de este estudio serán vitales. Su beneficio se encuentra en que el propio empleado demostrando su grado de satisfacción de tal forma que este ayudará como guía válida en acciones encaminadas a mejorar el problema que se ha presentado, se podrán tomar decisiones con respecto a todos los colaboradores, servirá como orientador para la aplicación de medios tecnológicos de mejoras.

La justificación social, como material de trabajo para futuras investigaciones en la que se pueda ofrecer mejores servicios en las instituciones públicas; se brindará recomendaciones que concederá comprender y resolver el problema con los servidores.

La justificación metodológica, se utilizó el proceso de recopilación de información, la confiabilidad y validez por valoración de experimentados, perspectiva cuantitativa, no experimental, explicativa, correlacional cuyo propósito instaurar la medición de la influencia de las dos variables para plasmar mejores estrategias ejerciendo un trabajo.

Por lo mismo, esta investigación se desarrolló para evitar conductas desfavorables de los trabajadores por la falta motivación, relaciones interpersonales, liderazgo en la Institución.

De esta manera, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación interna en el ambiente laboral en el Ministerio Público con sede Lima, 2022.

Asimismo, se plantearon como Objetivos Específicos: (a) Identificar en qué medida la comunicación interna influye en el liderazgo en el Ministerio Público con sede Lima - Perú (b) Identificar en qué medida la comunicación Interna influye en la motivación de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú (c) Identificar en qué medida la comunicación Interna Influye en la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima Perú (d) Identificar en qué medida la comunicación interna Influye en la estructura organizacional del Ministerio Público con sede en Lima Perú y (e) Identificar en qué medida la

comunicación interna Influye en las relaciones Interpersonales en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

De los objetivos determinados, como hipótesis general, la comunicación interna influye en el ambiente laboral en el Ministerio Público con sede en Lima - Perú, 2022.

Así mismo, se formularon las hipótesis específicas, para aclarar la influencia en la comunicación Interna y el ambiente laboral. (1) La comunicación Interna influye en el liderazgo de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú. (2) La comunicación interna influye en la motivación de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú. (3) Identificar en qué medida la comunicación Interna Influye en la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima Perú. (4) Identificar en qué medida la comunicación interna Influye en la estructura organizacional en el Ministerio Público con sede en Lima Perú. (5) Identificar en qué medida la comunicación interna influye en las relaciones Interpersonales en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a estudios nacionales e internacionales de las variables se ha buscado estudios similares, en el ámbito nacional destacando las siguientes investigaciones:

Requena (2021) determinó la relación entre el clima laboral y la comunicación asertiva en los servidores de un hospital de EsSalud. Con personas experimentadas para la fiabilidad, utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach. Investigación transversal, no experimental, descriptivo y correlacional, con 291 trabajadores como muestras elegidas en forma probabilística. Concluyendo que existe relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral en los colaboradores del nosocomio de EsSalud - San Miguel.

Astudillo (2021) determinó la relación que existe entre la comunicación y liderazgo transformacional de los socios de la Cooperativa de Transporte Mixto Macara, Piura, 2020, utilizando el cuestionario, teniendo como resultados que existe una correlación significativa y directa entre el liderazgo transformación y la comunicación, procesados a través del sistema estadístico SPSS 23, como también significativa correlación de las dimensiones influencia idealizada, la consideración individualizada, la motivación inspiradora, estimulación intelectual entre los asociados de la cooperativa. El resultado fue un alto nivel de asociación entre las variables comunicación organizacional y liderazgo transformacional en los socios.

Calla (2019) en su investigación sobre la Influencia de la comunicación Interna de la Escuela Superior de San Agustín en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la sede Central, Arequipa. El estudio descriptivo, transversal, no experimental y su enfoque mixto correlacional, una muestra de 210 servidores desde la Universidad San Agustín. Como resultados revelan que el trabajador tiene buena comunicación, satisfecho en las relaciones personales.

Ramos (2021) establece la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur, Huari – 2021. Diseño experimental, cuantitativo, con 72 personas de muestra, técnica de la encuesta. Concluyendo la influencia en la comunicación organizacional en el trabajo.

Díaz (2019) estableció la relación entre una adecuada comunicación y motivaciones de trabajo que aporta cada colaborador, es importante una buena comunicación y la motivación que crea en los servidores, con una población de 86

participantes, enfoque cuantitativa, aplicada, no experimental. Concluyendo una conexión positiva de 0.507, existe vínculo entre la comunicación efectiva y la motivación laboral.

Corrales (2019) determinó el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del Cusco, 2018. El método cuantitativo, descriptivo, con 104 trabajadores del Banco, como población, corte transversal. Su investigación fue la entrevista y el cuestionario. Concluyendo una relación significativa sobre las variables mejora continua en el desempeño laboral.

Charry (2018) describe en la investigación realizada, el vínculo de la comunicación interna y el clima organizacional a través óptica cuantitativa, no experimental de 200 muestras probabilístico aleatoria estratificada simple por encuestas. Resultando una confiabilidad de 0.984 por el Alfa de Crobach, la existencia de una correlación de significación positiva muy fuerte  $r = 0.959$  entre las variables. Hallazgo que permitió un índice de 3.48 está relacionado con el clima organizacional. La captación del clima organizacional es desfavorable, predomina 56.5% en comunicación interna ineficaz. Recomendando que las actividades comunes entre el subordinado y el jefe permitirán el enlace de mejoría en el diálogo, sintiendo la realidad de la situación, la mejor solución ante el problema.

En lo referente a los antecedentes Internacionales se tiene:

Ocampo (2019) argumentó la satisfacción laboral en los empleados de una empresa de grupo asistencial (Chile) enmarcado en dos cualidades clima de la comunicación Interna y la satisfacción, con el método cuantitativo, utilizó 48 empleados que trabajen en el servicio al cliente como parte de su función empresas investigadas, sobre el estado de ánimo de la comunicación internamente el 55% de los participantes tiene su propia opinión, buena para el proceso de comunicación interna y desarrollando un 44% tiene sus propios criterios, medios aceptables de satisfacción y solo una persona reportó mala idea de cómo ejecutar proceso de comunicación. Utilizó el programa SPSS. Concluyendo la correlación positiva, supervisión, participación y relaciones personales.

Castro y Díaz (2019) examinó las tácticas de las organizaciones españolas célebres por sus verdaderas pericias en comunicación interna. Un estudio suplementario de datos logrados del ranking Great Place to Work y de los premios

del observatorio de comunicación interna e identidad corporativa entre 2014 y 2018, así como conversaciones con delegados de entidades. Diseñó una muestra de 250 empresas, los resultados presentados son el fortalecimiento de medios como emisario de marca y adaptación internas, así como la inclinación tendencia a impulsar la vivencia del subordinado para incrementar la obligación y suministrar la administración variabilidad.

Flores (2017) señala en su tesis doctoral en la Escuela Superior Complutense de Madrid – España. Determinó el enlace concreto entre la prevención de riesgo laborales y la comunicación organizacional para obtener óptimo resultado. Importante uso de la difusión de la prevención, sugiere establecer diálogo interno y externo público. Empleo enfoque cualitativo, estudio realizado en el año 2014 y 2016, análisis auditable. Concluye que una pieza clave es la comunicación para la prevención. Recomienda fortalecer la cultura participativa para el bienestar y seguridad.

Ancín, et. al. (2017) realizaron un estudio de las variables clima laboral y comunicación interna de las empresas pequeñas y medianas - PYMES de la ciudad de Guayaquil (Ecuador). Utilizó el cuestionario como instrumento, escala de Likert, correlación de Pearson. Concluyendo la conexión existente entre clima laboral y comunicación interna.

Yáñez y Yáñez (2020) en su artículo objetivo en la Universidad Metropolitana de Machala (ecuador). Se enfocaron en estudiar los métodos de comunicación para generar niveles de satisfacción. Análisis descriptivos, en 62 empleados, donde se utilizaron preguntas. Los eventos de comunicación impactan en el nivel de satisfacción de los empleados, este hecho es producto de la falta de liderazgo y la actitud de los líderes relacionado con la falta de claridad en el desarrollo de la comunicación.

Establecer que la comunicación interna en las entidades es esencial y sustancial, las personas mantengan completo entendimiento del trabajo y culminación del propósito.

Los fundamentos teóricos de la variable comunicación interna son extensos, sin embargo, se enfocó de manera diferente, utilizando la metodología adecuada, de esta manera, se ajustan con los siguientes conceptos:



Según Egas y Yance (2018) explican que la comunicación interna es necesario e importante porque revela la entidad e imagen. Las empresas suelen poner más énfasis los componentes externos como usuarios o socios comerciales por lo que es necesario organizar.

Según Fogel (2017) señaló que la comunicación es un proceso dinámico, continuo y susceptible de la acción del oyente. Por otro lado, Kanki (2019) confirmó que la comunicación sirve para coordinar tareas entre personas para alcanzar metas en una organización.

Muñiz (2016) estableció la principal estrategia es la comunicación interna. Los resultados finales se realizan por gestiones diarias. Mejora el clima laboral y conflictividad. (p.4)

Vivas y Saavedra (2019) conceptualizan que es una herramienta creada para un entorno equilibrado y eficaz para el desarrollo de la empresa, interpretando los mensajes de manera que se comuniquen los distintos niveles.

Bermúdez (2016) señala que se convierte en un recurso importante, trata de nutrir y mantener las relaciones que surgen internamente, trabajo en equipo tiene efecto positivo en el logro de metas y objetivos, avances tecnológicos son parte de todo proceso y hacen el trabajo menos complicado.

Peña et al. (2016) indican que el fundamento de la vida social es la comunicación, hasta el punto de que un grupo social se desvanecería si cesara toda comunicación verbal o escrita. La naturaleza social del ser humano requiere una comunicación constante y una interacción interpersonal, por lo que es importante tener esto en cuenta al crear un ambiente de trabajo y garantizar que los procesos de trabajo en equipo se desarrollen sin problemas. La esfera cognitiva emocional es importante para establecer relaciones con las personas, intercambio y comprender información, expresar nuestros pensamientos y conexiones emocionales con los demás. (p.17)

Dhanesh y Picherit (2021) refieren que una comunicación adecuada estimulará congruentemente en las personas del grupo, conocimiento mutuo y lograr mayor compenetración. Redundando mayor solidaridad, esfuerzo y colaboración y un sentimiento de pertenencia en la organización.

Para el autor, las modificaciones de opiniones, actitudes positivas con selección de canales de medios con la finalidad principal es impulsar el compromiso

de los servidores competitivos, recurriendo a distintas estrategias de comunicación.

Con relación a los tipos de comunicación Interna se tienen:

En la revista Economipedia (2022) refiere de modo formal: Descendente: Un ambiente autoritario, jerarquizado. Compuesta por órdenes, normas, avisos, instrucciones y sugerencias. Ascendentes: El subordinado implanta una comunicación con su superior para hacer llegar, quejas, peticiones e información. Horizontal: Un mismo nivel jerárquico.

Según Tessi (2012) para analizar la variable, se tiene (03) dimensiones:

La comunicación intrapersonal 1. Efectuada en el cerebro de las personas, codificándolo en la conciencia, los verdaderos mensajes clasificados en pensamientos, emociones y percepciones. Esta es la aptitud de vislumbrar lo que sucede con nuestro cuerpo, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y aún es facultad dañar en nuestros estados de validación y en la fase en que los manifestamos.

Sánchez (2021) señala que el reflejo a nueva vida intelectual o emocional sucede en nuestros pensamientos, influye en el ánimo para motivarnos.

Con (02) Indicadores: Cognitivo y afectivo porque se realiza todos los seres pensantes donde reflexionamos, previo conocimiento y se toma decisiones, todo ello, sucede internamente.

La comunicación interpersonal 2. Según Baca y Pizarro (2019) es intercambio de ideas, diálogo, afectos, sentimientos afectivos, mediante mensajes frente a frente o grupo, diferentes formas de informar pensamientos. Por consiguiente, en las organizaciones el espacio para encargar mensajes e impulsar los procesos de las actividades de la sociedad. Así como interacción de la sociedad con su entorno; los integrantes de la sociedad reconocen un sistema de vida común. El entorno se interacciona expresando las ideas, pensamientos, deseos a otro grupo o persona, por medio de mensajes verbal o no verbal.

Con (02) indicadores: Las habilidades blandas o sociales y el asertividad dirigida al pensamiento honesto o correcta. Demuestra las habilidades sociales, aptitudes y capacidad con los demás.

La comunicación institucional 3. Fundamentado por la visión y misión de la entidad, busca interactuar en sociedad, escuchando y solucionando problemas con la empatía. Una fluida comunicación favorable intelectual, moral, económica. Según

Peña y Batalla (2016) de carácter escrita y formal para los servidores en una estructura, denominado gestión aplicable firme, mejorando de manera sinérgica. (p.27)

De otro lado, Tiaguaro (2018) refiere a la cantidad de principios y actividades que emprenden las instituciones de manera organizada. Desde esta perspectiva, el fin de la comunicación institucional es más extenso y aplicable a cualquier organización. Implica ofrecer acción, convencer y aportar sapiencia a los servidores públicos de la organización, jamás se limita ayudar estrategias de la organización, fortuna a construirla.

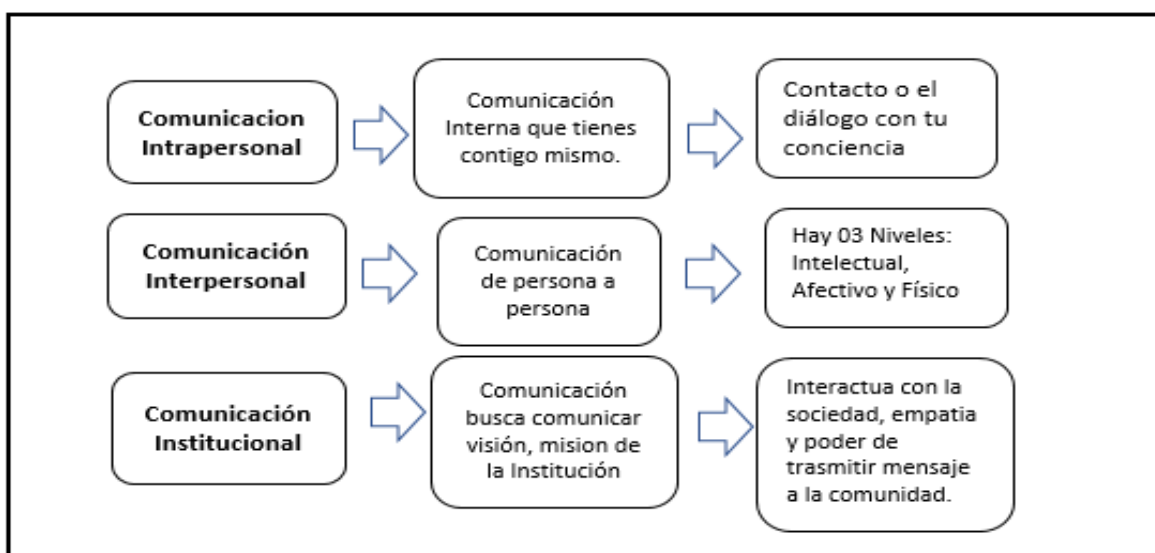
Rodas (2017) indica que, al dar un golpe fluida en una organización, los colaboradores estarán informados y se sentirán motivados e involucrados en la lealtad de los objetivos organizacionales. Lograr mantener lideres evitará malos entendidos y se logrará que cada asociado le llegue testimonio veraz, con un lenguaje ágil conlleva a motivar a los servidores con líderes verdaderos se logrará cumplir los objetivos trazados. De otro lado Intan et al. (2015) en su estudio analiza el efecto de lealtad.

Los indicadores son: (02) Comunicación fluida y liderazgo.

Para mayor ilustración se ha realizado un cuadro resumen.

### Figura 1

*Tres dimensiones: Comunicación Interna*



**Nota:** Gráfico resumen a partir de Tessi (2012)

Con relación al estudio de la variable ambiente laboral se encontraron las siguientes definiciones conceptuales:

Tagiuri (citado por Peiró y Prieto, 2016) es una herramienta basado en las percepciones de los trabajadores y existe mientras una visión común compartida por grupo u organización. Se basa en cierto grado sentir el entorno. Se trata de construcción grupal no individual por la información que le rodea.

Cardona y Zambrano (2014) mencionan que se demuestra que es el clima de la organización compleja con características propias de cada individuo, mapas mentales y la interacción en la organización, tres niveles de valoración.

En las organizaciones al entorno de sus empleados existe el ambiente laboral o de trabajo, elemento importante para manejo y aumento estructural. Resalta la importancia del ambiente de trabajo idóneo, alentador, hacerlo mejor mediante un buen equipo.

La importancia radica en las actitudes, perspectiva general, convicción de los servidores, se transforma en el ambiente, determina las actitudes, conductas, cambios de planificados, entre otros. (Uribe, 2016, p.100)

Para el autor, esta variable radica que actuar en forma rápida evitando complicaciones, evaluando las fuentes de conflictos, iniciando y sostener un cambio, reevaluando el fortalecimiento, evitando la insatisfacción o estrés laboral.

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2015) explican que un buen clima no depende de una persona sino de la agrupación, influye lo percibido mensualmente. Por un excelente pago con un ambiente negativo, intolerable, duro, el trabajo será estresante sin animo, significando una desertión o abandono del puesto laboral. (p.113)

Pintado (2014) indica que la variable ambiente laboral guarda relación con la cultura institucional; tiene fuerte impacto en la entidad pudiendo ser difícil en conducir; afecta el compromiso de los miembros; afecta a los planes de gestión, dirección, políticas. (p. 172)

Intervienen múltiples y complejas variables en el ambiente laboral, en el contexto social, organizacional, condiciones físicas, normas vigentes, valores, agrupaciones que subsisten en la organización. La gran complejidad del concepto, se elabora cuestionarios estandarizados respecto algunas variables. (Rodríguez, 2010, p.88)

Según Reyes (2015) los factores centrados para el estudio en la variable conocerlo y medirlo se consideran las siguientes dimensiones sobre ambiente laboral:

a) Liderazgo: Lussier et. al. (2016) es un proceso de comportamiento que intenta influir en individuos y grupos para lograr objetivos específicos. Es también el proceso de desarrollo de la implicancia social y psicológica denominada grupo definidos en el proyecto, como la motivación, incorporando y reconociendo a los demás. (p. 183)

Según Román et. al. (2018) en la investigación realizada la gestión pública y el liderazgo influyen en la toma de decisiones, concluyendo que el liderazgo de las mujeres son factores influyentes en la toma de decisiones. Actualmente un papel fundamental está constituyendo el liderazgo. Otros autores señalan, Alegre et. al. (2021) en su estudio determinaron los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional durante la pandemia de COVID-19, utilizando una perspectiva de tecnologías en el campo de la salud, señalan que se debe tomar decisiones difíciles para garantizar que sus equipos de liderazgo sean efectivos en todas las situaciones.

Las características son el control, apoyo, influencia e imagen gerencial.

- Control. Según Mantilla (2017) le permite ver si el trabajo que realizó en periodo de tiempo específico, es aceptado con las metas que estableció para su institución durante el proceso de planificación.

- Apoyo. Según Bravo y Jiménez (2011) basados a la reciprocidad por el esfuerzo de los servidores para lograr beneficios, reconocimiento de cada uno relacionado con la valoración y confort del colaborador.

Esto demuestra expresamente la estructura se basa en el principio de reciprocidad, porque los servidores ponen trabajo y entrega a la Institución. Espera que les beneficie en el futuro, porque los empleados aspiran que la institución no solo reconozca su esfuerzo, como el suyo propio. (p.96)

- Influencia. Según Pantoja y Rodríguez (2012) los subordinados y superiores se interacciona influenciado por el interés de los objetivos como agente de poder de sus atributos. Se origina en los grupos de interés o en el propio líder, es determinada por la percepción de la persona que es la luz blanca de influencia sobre la cual el agente ejerce el poder de sus atributos. Para lograr resultados

satisfactorios al ejercer su influencia, los líderes organizacionales deben crear relaciones de colaboración con y entre sus partes interesadas para ajustar el valor de los atributos y ganar significado. Esta red de relaciones crea normas y estándares y establece tradiciones que se encargan de frenar el uso excesivo del poder por parte de sus participantes, incluidos los involucrados en el proceso de influencia de los líderes.

- **Imagen Gerencial.** Según Reyes (2015) la percepción de liderazgo y promoción de los empleados de una organización es un conjunto de cualidades o características que una organización muestra a sus socios para que estos la reconozcan o se asocien con ella. Significa lo que la organización quiere mostrar sobre su personalidad, la percepción deseada.

b) **Motivación:** Cubas (2016) son impulsos que son provocados por incitación dentro o fuera. Las configuraciones de las personas están motivadas dependiendo de su menester, primacía, valoración y otros factores que afectan la productividad. Distinguido por la diferentes peculiaridad y características, se desarrolla de modo diferentes para todos. Coinciden con Eppler y Sukowski (2000) sobre el papel del líder y enfatizan la importancia de la motivación y el espacio para compartir el conocimiento.

De otro lado Maslow (1954) las personas tendrán una tendencia intrínseca hacia el crecimiento o la superación positiva hacia el crecimiento que afecta o influye tanto a las causas de la carencia o deficiencia como a las causas del crecimiento o desarrollo.

Los Indicadores: Rendimiento, Flexibilidad, Satisfacción, Participación, Pertenencia y Remuneración.

- **Rendimiento.** Según Reyes (2015) el estudio de la utilización de medios humanos y la eficacia organizacional; también puede verse como una relación entre el salario y el buen trabajo (p. 105)

- **Reflexión.** Según Reyes (2015) representa un cambio sustancial en la organización, introduciendo una nueva tecnología, fundamentalmente una nueva cultura gestión y trabajo debido al fenómeno de la globalización En nuestro tiempo, es imposible escapar de las señales. Flexibilidad y desregulación. En otras palabras, este enfoque busca determinar que, como resultado de la creciente globalización, los trabajadores deben acometer la modernización o

Renovación de empleo.

- Satisfacción. Según Reyes (2015) los empleados con el trabajo y el trabajo organización y los esfuerzos de gestión observados, creando un ambiente saludable y agradable.

- Participación. Según Joband Talen (2013) el compromiso se basa en el concepto de implicar a los servidores recogiendo opiniones, es importante que las personas se sientan valiosos en el trabajo, siendo fundamental; no solo el rango salarial, muchas veces valoran más motivar su trabajo, es importante alentar compromiso de los empleados; ganando así impulso, de esta manera, eventualmente incrementará el rendimiento, por lo tanto, la gestión participativa supone la necesidad de autorrealización los trabajadores, por otro lado, deben abordar problemas en la empresa.

- Pertenencia. Según Muñoz (2014) indica que el trabajo en equipo, buena comunicación y habilidades de liderazgo, gestionado eficientemente por el departamento de talento. Las personas hacen que los empleados se sientan involucrados en su organización y las metas que establece se están cumpliendo; es los anteriores son los ideales que persigue toda empresa, pero no todos se sienten así sentido de pertenencia y lealtad.

- Remuneración. Según Chiavenato (2011) se refiere a las recompensas recibidas por individuos a cambio de realizar tareas de organización. Es una relación comunicación entre personas y organizaciones. Cada empleado negociar su trabajo por una compensación financiera y antieconómico.

c) Toma de decisiones: Losada (2019) mediante lineamientos y ejecución, la Institución evalúa la información para que los colaboradores realicen el proceso. Considerado descriptivo y prescriptivo necesario para solucionar problemas o aprovechar alguna oportunidad, varias alternativas.

Según, Gonzáles et al. (2019) refieren que se muestra como una forma de sentido de responsabilidad hacia ella, el desarrollo de identificar y elegir acciones para resolver un problema particular y aprovechar oportunidades es una parte esencial del trabajo de cualquier profesional, lo que hace que este ejercicio sea diferente. Las decisiones suelen distinguirse según la forma de pensar, esto se debe a que ésta se refleja principalmente en el conocimiento y estilo de vida, lo que incentiva la toma de decisiones para encontrar una posible solución. De otro

lado, Abdelhak y Mustapha (2020) mencionan que concierne varios aspectos apoyados con la información para conocer o valorar y decidir la interacción. En cambio, Borovec y Balgac, (2017) indicaron que el nivel de compensación está relacionado con la satisfacción con la comunicación, requiere el apoyo de toda la organización para tomar decisiones adecuadas.

La característica y poder medirlo son:

- Autonomía. Según Sáenz (2010) la capacidad del empleado para regular su situación laboral, es necesario fomentar la creatividad y el desarrollo para tomar una decisión en los empleados, la autonomía de un empleado puede influir su elección de proyectos o responsabilidades. Clásicamente, solo los empleados en los puestos más altos tienen mayor libertad, lo que puede originar que los cuerpos de los empleados de nivel bajo se sienta arrinconados. Abonar a los empleados más rendimiento de firmeza puede ser táctica cuando se deshora de ensalzar el trabajo. (p.4)

- Comunicación. Según Reyes (2015) revisa las diversas formas en que se comparte la información en la organización además de lo dicho, evalúa que tan simple es para los empleados hacerse oír. (p.48)

- Innovación. Según Gonzáles (2011) es considerado como uno de los motores primordiales del desarrollo en los países avanzados. La unión tecnológica es solo un aspecto de la innovación, aquello debería ir más allá y contribuir a presagiar las necesidades humanas y materiales, así como identificar procesos y servicios más grade de calidad. (p.11)

- Responsabilidad. Según Reyes (2015) cada individuo tiene su propia responsabilidad de elegir. Es una respuesta o elección que se hace en respuesta a una variedad de circunstancias. (p. 47)

d) Estructura Organizacional: Según Reyes (2015) desde la superior jerárquico hasta el último servidor mediante reglas, políticas y obligaciones deben cumplirse los objetivos en una buena comunicación. (p. 48). De otro lado, Ewing et al (2019) definen que la gestión organizacional debe dejar en claro, la responsabilidad que tiene el empleado, cuáles son las relaciones entre superior jerárquico dentro de la estructura, de esta manera evitar obstáculos causados por responsabilidad poco claras, trabajar en forma coordinada y asegurar los objetivos organizacionales.



Las características para medir el grado en relación:

- Objetivos. Según Méndez (2008) se refiere al conocimiento del trabajador de la razón de ser y objetivos a los que se enfoca la institución para la que trabajan. (p.103)

- Políticas. Según Louffat (2012) son aplicados al potencial humano, estas pautas o directivas sirven como reglas que definen claramente lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer. Se derivan de opciones estratégicas previamente establecidas.

- Recursos materiales. Son los activos físicos o tangibles que una empresa u organización tiene que utilizar para lograr sus objetivos, tales como instalaciones, materias primas, equipos y herramientas, entre otros.

e) Relaciones interpersonales: Méndez (2008) conduce al desarrollo de relaciones sociales, que se expresan en proceso conjuntos. En el constante trabajo de grupo es posible gracias a la capacidad de establecer proceso de colaboración entre los empleados de la empresa en ejercer responsabilidades. (p.105). Moreno y Pérez (2018) desarrolla los vínculos favorables en los trabajadores por el buen nivel de aceptación, buenos lazos de amistad. Según Castro y Díaz (2020) refieren al lugar de trabajo también transmiten un sentido de pertenencia a la organización, las empresas no reportan los ingresos al empleado, cuestiones de reconocimiento o promoción por el buen trabajo, creando un sentimiento de incomodidad en el trabajador no se siente reconocido su excelente trabajo.

Los Indicadores: Valores, Cooperación y Tolerancia.

- Cooperación. Según Méndez (2008) de acuerdo a los objetivos compartidos de la institución, lo analizan como formal cooperación entre los empleados, jefe y compañeros de trabajo. (p.104)

- Valores. Según Reyes (2015) se refiere a valores colectivos, que rastrean lo bien que la cooperación, la responsabilidad y el respeto se ven dentro de una organización. (p.50)

- Tolerancia. Según Reyes (2015) es una obligación moral y social que contribuye significativamente de las potencialidades de todas las personas. Es la base y el requisito previo para lograr relaciones saludable basadas en el respeto. (p.50)

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 El tipo de investigación**

Planteado con enfoque cuantitativa, bajo el contexto de Hagan (2014) define en seleccionar datos para medirlos, es decir con ciertas reglas se asigna números, símbolos o valores a los objetos. Con experiencias asociadas y observable por situaciones pasadas. En concordancia por lo expuesto, los autores Hernández et al. (2018) para medir los datos, analizarlos y dar respuesta a las hipótesis planeados del problema.

De tipo básica, según Baimyrzaeva (2018) se ampliará los conocimientos científicos, aumentando los saberes a una nueva información acerca de un hecho, de tal manera que las variables centradas, se orientaron en la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico o inmediato.

##### **3.1.2 Diseño de la Investigación**

Planteada y contrastar la hipótesis formulada sigue el diseño:

- a) Diseño no experimental: Se basa en la observación de los fenómenos en su entorno natural. Lo menciona el autor Arias (2016) el cual observador no ejerce control ni manipulación alguna sobre las variables en estudio.
- b) Corte transversal: Se recoge los datos en un único momento, por una sola vez se les encuesta a los colaboradores. Al respecto, Xiaofeng y Zhenshun (2020) indican que basan su investigación en la realidad tal como está, (...) no hay control de las variables. Asimismo, Baena (2017) No se vuelve a realizar tomas adicionales, un solo momento dado.
- c) Correlacional: Según Hernández et al. (2018) por la reciprocidad entre las dos variables y hacer predicciones.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable independiente (X): La comunicación interna:**

Proceso de conmutación de recado entre las personas un “engranaje” interno como externo para optimizar la integración dando conocer la visión y misión y establecer empatía en la organización.

### Definición Conceptual:

De la Cruz (2014) menciona que es la transmisión de mensajes a los individuos para expresar sentimientos, pensamientos o ideas, de tal manera, recibir respuesta determinada con razones o cambios que una persona actúe.

Rodríguez (2014) determina es algo que todos en la estructura están comprometidos y saben hacia dónde va. En otras palabras, cada empleado tiene una idea clara de lo que ayuda a la entidad a lograr sus objetivos. En la actualidad se está viviendo una gran revolución debido a la generalización del uso de las nuevas tecnologías como teléfonos móviles y las redes sociales.

### Definición Operacional:

Se operacionalizaron con las dimensiones constituido por 20 ítems, establecidos en los indicadores, escala y valores. Desarrollado de los estudios Tessi (2012) establece (03) dimensiones.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable 1. Comunicación Interna*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y Valores	Niveles Rango
Comunicación Intrapersonal	Cognitivo	Del 01 al 05	Nunca(1)	Suficiente
Comunicación Interpersonal	Afectivo	Del 06 al 10	Casi nunca(2)	Insuficiente
	Asertividad		A veces (3)	Ineficaz
Comunicación Institucional	Habilidades blandas	Del 11 al 20	Casi Siempre(4)	
	Comunicación fluida		Siempre(5)	
	Liderazgo			

En la tabla 1 La variable está dividido en (03) dimensiones: Los indicadores de cognitivo, afectivos cuyos ítems son 01 al 05. La segunda vinculada con asertividad, habilidades blandas, cuyos ítems son 06 al 10. La tercera comunicación fluida, empatía y liderazgo, con los indicadores del 11 al 20.

Variable Dependiente (Y): Ambiente laboral:

Diversas investigaciones dan a conocer como un conjunto de actividades que deben cumplir los servidores directamente relacionado con la satisfacción en su entorno de trabajo. La falta de comunicación y prácticas de un buen ambiente laboral dificulta los logros de los objetivos.

Definición conceptual:

Robbins y Coulter (2013) mencionaron la constante actividad en la organización y relaciones comunicativas es el ambiente interno dentro del trabajo. Señala el trabajador se sienta a gusto de estar en un ambiente confortable. (p. 90). Coincide con Tagiuri (1968) es la principal cualidad del ambiente organizacional, sus miembros experimentan e influyen en su comportamiento, es decir, valores, referencias culturales se presentan de cierta manera.

Definición Operacional:

Reyes (2015) indica que para poder conocer y medir el ambiente laboral abarca una serie de factores permitiendo evaluar el comportamiento en cinco dimensiones cumpliendo los objetivos dentro de la empresa, se mencionan con sus indicadores 25 ítems.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable 2. Ambiente Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Números de ítems	Escala y Valores	Niveles Rango
Liderazgo	Control Apoyo Influencia Imagen Gerencial	21 - 25	Nunca (1)	Malo
Motivación	Rendimiento Identidad Pertenencia Remuneración	26 - 32	Casi nunca(2)	Regular
Toma de Decisiones	Autonomía Innovación Responsabilidad	33 - 37	A veces (3)	Bueno
Relaciones Interpersonales	Valores Tolerancia Cooperación	38 - 42	Casi siempre (4)	
Estructura Organizacional	Objetivos Políticas Recursos Materiales	43 - 47	Siempre (5)	

En la tabla 2: Los indicadores están relacionado con ítems son 21 al 25 con Liderazgo. La segunda está relacionada motivación del 26 al 32. La tercera tiene que ver con toma de decisiones del 33 al 37, la cuarta relaciones interpersonales del 38 al 42 y la última estructura organizacional, con los indicadores del 43 al 47.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

#### **3.3.1 Población**

Establecido por 256 servidores administrativos del Ministerio Público de la sede Lima, divididos en Oficina de Administración, Oficina de Remuneración y la Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano del Distrito Fiscal de Lima, con características comunes materia de investigación.

Conjunto de personas con la misma características o cualidades. (Domínguez et al. 2018)

Integrada por componentes que son partícipes para el estudio y determinar el análisis de la problemática. (Bernal, 2016)

#### **3.3.2 Muestra**

Constituida por 49 servidores laborando en la Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano del Ministerio Público sede Lima, se refiere al subgrupo de la población representativo.

Según Hernández citado por Castro (2003) dice “cuando la población es menor que cincuenta (50) personas, la población es igual a muestra”. (p.69)

##### **3.3.2.1 Criterio de Inclusión:**

- Servidor de la entidad pública.
- Servidores estables de los decretos legislativos N°728, 276 y 1057.

##### **3.3.2.2 Criterio de Exclusión:**

Servidores de diferentes oficinas o unidades ejecutoras de la institución.

Gerente, Sub Gerentes y terceros debido a su permanencia mayormente designados con cargos de confianza temporalmente.

#### **3.3.3 Muestreo**

Seleccionado a un subgrupo de población, siendo no probabilísticos sin cálculos matemáticos, de acuerdo a los objetivos de la investigación. (Hernández et al. 2018)

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Servidores del Ministerio Público, sede en Lima, constituido en la Oficina de

Bienestar y Desarrollo Humano.

### 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnica

Enfoque cuantitativo y mediante preguntas dirigidas mediante la encuesta, en base a los indicadores de cada una de las variables.

Como lo señalan Arias y Covinos, (2021), mediante la encuesta a gran número de personas, utilizando un cuestionario, se obtendrá información característica propia.

Con relación a la validez, determinada por la inferencia correcta en profesionales de Gestión Pública, por juicios de expertos, validarán el instrumento de aplicación. Según, Connell et al. (2018) representan la garantía y certificación, en base a criterios de la experiencia y sapiencias de los expertos.

**Tabla 3**

*Validador, juicio de expertos*

Expertos	Variables y Metodólogo	Grado	Validación Cuantitativa
Dr. Vidal Soldevilla, Javier	Comunicación Interna	Doctor en Psicología, Magister en Educación Universitaria y Organizacional	Aplicable
Mgtr. Retamozo de Noe, Estelita	Ambiente Laboral	Magister en Gestión Pública	Aplicable
Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique	Metodólogo	Magister, Docente y Asesor	Aplicable

Y con confiabilidad, la precisión y exactitud se midió con la prueba de Alfa de Cronbach. (Aaker y Day, 1989).

Se determinó con el Programa "SPSS", versión 27.

#### 3.4.2 Instrumento

Mediante el cuestionario, facilitando la reunión de datos, trabajando tablas y gráficos correspondientes.

Con la escala de Rensis Likert define como un conjunto de ítems para medir la reacción de las categorías. (Hernández et al. 2006, p.341)

### 3.4.3 Análisis de Fiabilidad

Los ítems del cuestionario, presenta una alta consistencia interna del instrumento, según lo determinado con el coeficiente Alfa de Cronbach, determinado por 0.975, por lo que el mecanismo es aceptable.

**Tabla 4**

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	47	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	47	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad Comunicación Interna y Ambiente Laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	20

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	27

### 3.5 Procedimientos

Se inició enviando el permiso a la entidad pública del Estado, con el fin de conseguir la autorización y de esta manera poder aplicar el instrumento y realizar la encuesta, se eligió el total de la población de la oficina de la entidad estudiada.

Se solicitó una reunión a la Gerente para informarle sobre el proyecto de investigación, dando el visto bueno, aprobación y autorización posteriormente de recibir la Resolución Jefatural N° 5887-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/1 del proyecto de investigación.

Se repartió el cuestionario a personal nombrado, contratado y CAS (Contrato Administrativo de Servicios) los datos recopilándose en forma presencial de las 49

personas, posteriormente digitalizados y analizados en el SPSS versión 27.

Tal como se señaló en el numeral anterior, se determinó la investigación de enfoque cuantitativa, empleando el sistema de procesamiento de cifras que muestren la situación de las variables de estudio.

Se solicitó la validación de juicio de tres personas experimentadas, resultado aplicable y pertinente. Posteriormente el cuestionario, bajo la previa aprobación, confidencialidad y vigor del instrumento. Con la información recopilada de la encuesta, se procedió a analizar los datos y alternativas de solución frente al problema detectado.

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

Utilización del cuestionario, a fin de recolectar los antecedentes de las variables en estudio, utilizando hojas de cálculos Excel y estadísticas SPSS, para obtener los resultados relacionados con el estudio, la elaboración de gráficos y tablas a través de su correcta interpretación en función del propósito y teoría.

### **3.7 Aspectos éticos**

De conformidad con las indicaciones o guía del centro de estudio afecto de fundamentar originalidad y legitimidad de la investigación, como también se aplicó el software Turnitin.

No se identificó a las personas que participaron en esta investigación, siendo de formación privada.

Cumpliendo con los estándares de rigor científico y normas y valores de la Universidad, fomentando la investigación de manera responsable e íntegra y de acuerdo a los principios que direccionan la investigación: Principio de Confidencialidad, guardando el anonimato de los colaboradores que participaron en la investigación. Principio de Libertad, procesando los datos e información cumpliendo los objetivos establecidos sin ejercer ningún tipo de presión sobre las encuestas y Principio de Autonomía en el estudio.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Descriptivos e Inferenciales

Se presentan de forma descriptiva en los niveles de la variable de investigación, seguidos de tablas y figuras, pruebas de hipótesis generales y específicas.

#### 4.1.1 Descriptivos o frecuencias

**Tabla 6**

*Variable 1 Distribución porcentual del nivel descriptivo de la comunicación interna en el Ministerio Público sede en Lima, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	29	58,0	59,2	59,18
	Eficaz	20	40,0	40,8	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Pérdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

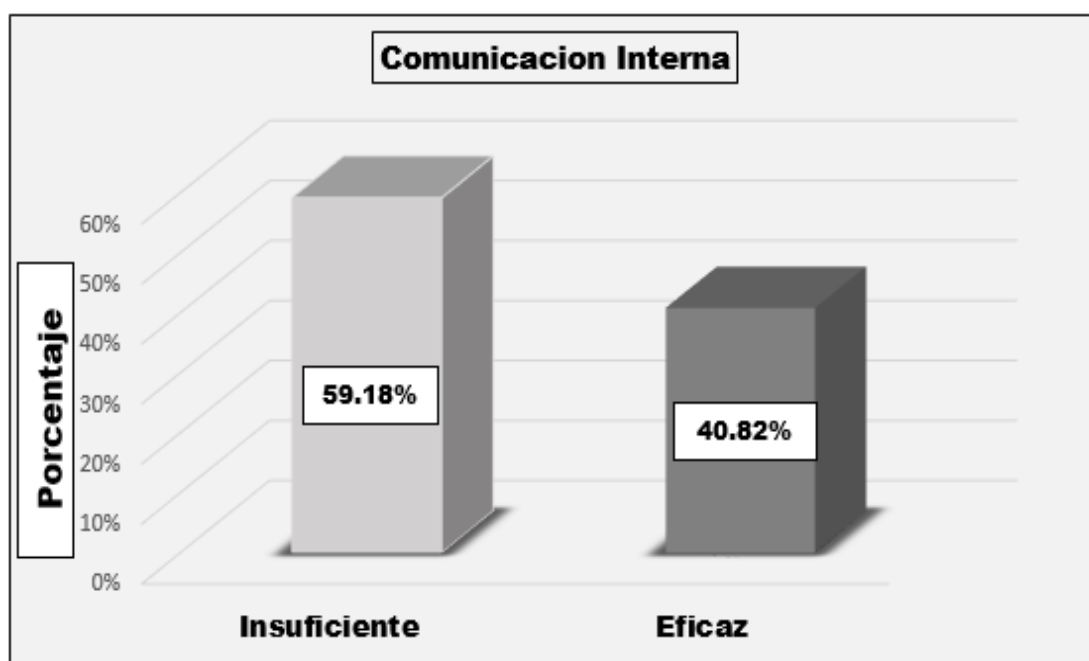


Figura 2 Niveles de frecuencia en la comunicación interna.

Un 59.18% de los participantes han manifestado que hay una insuficiente comunicación interna, así mismo se observa que un 40,82% dan a conocer que es eficaz.

**Tabla 7**

*Variable 2 Distribución porcentual del nivel descriptivo de Ambiente Laboral en el Ministerio Público sede en Lima, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Malo	2	4,0	4,1	4,1
	Regular	11	22,0	22,4	26,5
	Bueno	36	72,0	73,5	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Péridos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

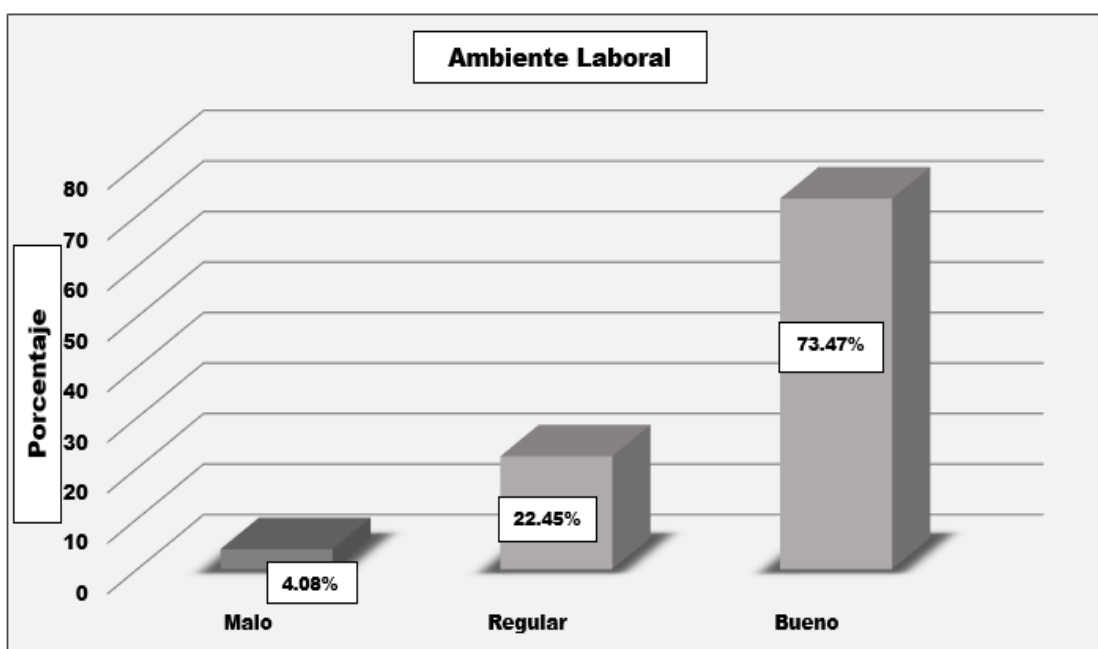


Figura 3 Niveles de frecuencia

Se permite apreciar y verificar que el 4,08% de los participantes han manifestado que la existe un ambiente laboral de nivel malo, el 73,47% ostentan que el ambiente

laboral es bueno y el 22,45% de los informantes han referido cuanto al entorno de trabajo es regular en el Ministerio Público sede Lima 2022.

#### 4.1.2 Resultado de la Relación Descriptiva

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia*

		Tabla cruzada Comunicación Interna y Ambiente Laboral				
		Ambiente Laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Comunicación Interna (Agrupada)	Insuficiente	Recuento	2	11	16	29
		% del total	4,1%	22,4%	32,7%	59,2%
	Eficaz	Recuento	0	0	20	20
		% del total	0,0%	0,0%	40,8%	40,8%
Total		Recuento	2	11	36	49
		% del total	4,1%	22,4%	73,5%	100,0%

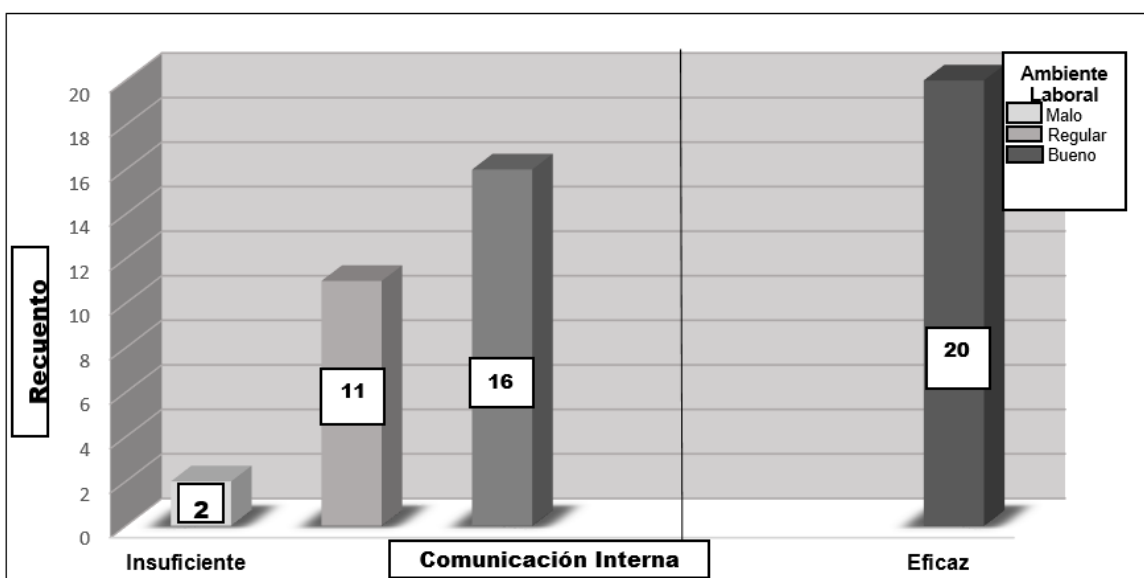


Figura 4 Niveles de frecuencia de la comunicación interna y ambiente laboral

Se visualiza la tendencia del ambiente laboral frente a la comunicación interna en el Ministerio Público sede Lima 2022, el 59.2% de los participantes que representa a 29 personas han manifestado que Comunicación Interna está en un

nivel insuficiente dentro de los cuales 4.1% que corresponde a 02 personas de los cuales mencionaron que el ambiente laboral está en un nivel malo, 22.4% lo que es 11 personas han percibido regular y 3.7% correspondiente a 16 personas un nivel bueno y por otro lado 20 personas representado por 40.8% manifiestan eficaz frente a la ambiente laboral.

## 4.2 Análisis Inferencial (Contrastación de hipótesis)

Analizando la hipótesis general y específicas planteadas en el trabajo de investigación sobre la influencia en la comunicación interna y el ambiente laboral en el Ministerio Público, sede Lima, se aplicó el estudio a las respuestas, tabulando las preguntas de acuerdo con los indicadores, afirmándose la influencia tiene un impacto positivo en el ambiente laboral en 2022.

### 4.2.1 Relación entre las variables de estudio

Planteamiento de la Hipótesis General

**Ho:** La comunicación Interna no influye significativamente en el ambiente laboral en el Ministerio Público con sede en Lima - Perú, 2022.

**Ha:** La comunicación Interna influye significativamente en el ambiente laboral en el Ministerio Público con sede en Lima - Perú, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación de la Hipótesis general Comunicación Interna y Ambiente Laboral en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

			Comunicación Interna	Ambiente Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Ambiente Laboral	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aprecia el valor significación aproximada, conocida como “p” valor del 0.000, (<0.11148E-10) representado de cometer error. Posibilidad que está por debajo del 5% aceptado. Se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna.

**Tabla 10**

*Índice R y Rho*

Índices R y Rho	Interpretación
0.00 - 0.20	Intima Correlación
0.20 - 0.40	Escaza correlación
0.40 - 0.60	Moderada correlación
0.60 - 0.80	Buena correlación
0.80 - 1.00	Muy buena correlación

Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p.346)

En consecuencia: Regla de decisión: si el p-valor es menor a 0.005, se rechaza la hipótesis nula (0.000). El p-valor (sig) es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna; Adicionando con 0.769\*\* de coeficiente de correlación una buena correlación, es decir, existe influencia y significativa entre la comunicación interna y el ambiente laboral en el Ministerio Público sede Lima, 2022.

**Tabla 11**

*Dependencia de modelo: Hipótesis General.*

Modelo	Información de ajuste de los modelos			
	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	-2			
Final	23,079	16,805	1	,000

Función de enlace: Logit.

El modelo explica dependencia entre las variables, con un Sig = 0.000, confirmando que se adjunta a una regresión ordinal.

**Tabla 12***Influencia entre la comunicación interna y ambiente laboral.*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,469 <sup>a</sup>	,220	,203	,489

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna (Agrupada)

Interpretación:

Como el R cuadrado expresa la proporción de varianza de la variable dependiente que esta aplicada por la variable independiente. Es el coeficiente de determinación  $R^2 = 22.0\%$  de la variación de ambiente laboral esta explicada por la cantidad de comunicación interna "x".

$R=0.469$  Existe una correlación significativa entre la variable independiente con la variable dependiente. R cuadrado ajustado = 0.20 es más bajo que el R cuadrado. Error estándar de la estimación =0.489 representa una medida de la parte variabilidad de la variable dependiente que no es explicada por la recta de regresión. En general, cuanto mejor es el ajuste más pequeño es este error típico.

Es decir, el R calculado es 0.469 es positiva, se interpreta que la influencia de ambas variables es directamente proporcional, quiere decir, si aumenta, la otra también, como el R calculado 0.469 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha influencia entre las variables dos variables.

**Tabla 13***Anova comunicación interna y ambiente laboral.*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,167	1	3,167	13,240	,001 <sup>b</sup>
	Residuo	11,241	47	,239		
	Total	14,408	48			

a. Variable dependiente: Ambiente Laboral (Agrupada)

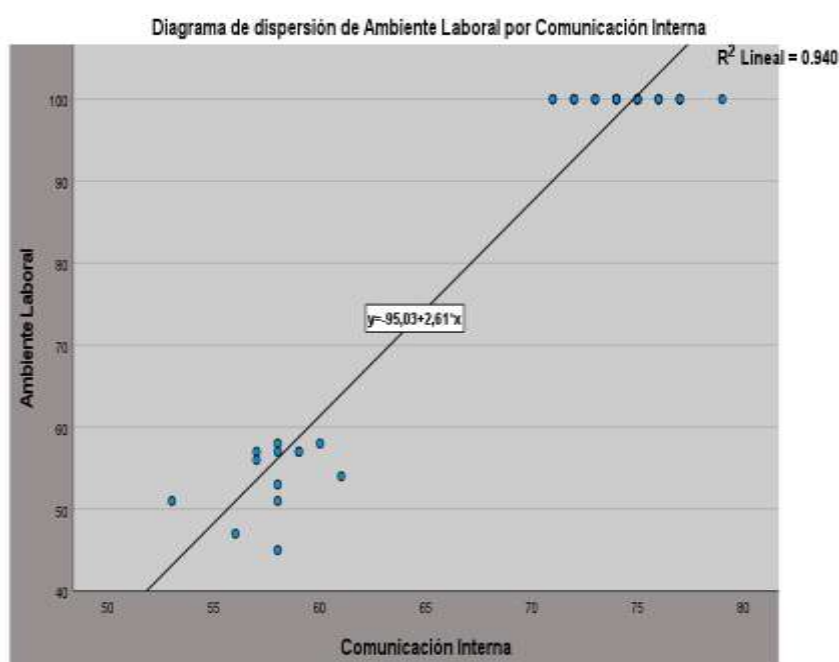
b. Predictores: (Constante), Comunicación Interna (Agrupada)

En el análisis de varianza de ANOVA implica un análisis de la varianza total de los datos sobre la varianza interna y la varianza entre grupos. La herramienta es comparar la diferencia entre estos dos tipos si hay una diferencia. El modelo ANOVA quiere probar diferentes efectos. El nivel de este factor en relación con la respuesta promedio Escalante et al. (2009) y se utiliza cuando la variable independiente o casual es múltiple u ordinal.

Se observa Sig = 0.000680 El coeficiente es válido significativo.

**Figura 5**

*Dispersión de ambiente laboral por comunicación interna*



En el modelo de regresión simple representado con una recta de geometría analítica, suma de la mayor distancia, la tendencia creciente de distribución normal, la pendiente es positiva significativa se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

*Regresión lineal de la Hipótesis General*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,387
McFadden	,248

Función de enlace: Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerke es 38.7% explica la dependencia de la comunicación interna hacia el ambiente laboral.

#### 4.2.2 Hipótesis Específica

##### a) Hipótesis Específica 1

Ho = La comunicación interna no influye significativamente en el liderazgo de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú.

Ha = La comunicación interna influye significativamente en el liderazgo de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú.

**Tabla 15**

*Correlación de la Hipótesis específica comunicación interna y el liderazgo en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

		Comunicación Interna		Liderazgo
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: El p-valor (sig) es menor a 0.05(0,0000001) exactamente <0.019028E-10 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna; además se aprecia según el cuadro 0.736\*\* una buena correlación, es decir, existe influencia y significativa entre la comunicación interna y el liderazgo en el Ministerio Público sede Lima, 2022.



**Tabla 16***Dependencia de modelo: Hipótesis Específica 1*

Relación de la influencia entre la comunicación Interna y la dimensión liderazgo.

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27,628			
Final	10,823	16,805	1	,000

Función de enlace: Logit.

El modelo explica dependencia entre las variables, confirmando no se rechaza la hipótesis alterna.

**Tabla 17***Regresión lineal de la Hipótesis Específica 1*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,350
McFadden	,194

Función de enlace: Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerke es 35.0% explica la dependencia o influencia de la comunicación Interna hacia el ambiente Laboral.

**Tabla 18***Resumen de modelo H. E. 1*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,967 <sup>a</sup>	,935	,934	1,894

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Interpretación:

En la tabla se puede observar que el R calculado es 0.967, resultado positivo, teniendo así la influencia que existe entre la Comunicación Interna y el liderazgo es directamente proporcional, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.967 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha influencia entre las variables comunicación interna y el liderazgo.

## b) Hipótesis Específica 2

Ho = La comunicación interna no influye significativamente en la motivación de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú.

Ha = La comunicación interna influye significativamente en la motivación de los trabajadores del Ministerio Público con sede en Lima – Perú.

**Tabla 19**

*Correlación de la Hipótesis específica comunicación Interna y la motivación en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

			Comunicación Interna	Motivación
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Motivación	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: El p-valor (sig) es menor a 0.05 (0,000) exactamente (<0.25899E-1), de modo que se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna; además un 0.759\*\* como coeficiente de correlación una buena correlación, es decir, existe influencia y significativa entre la comunicación interna y la motivación en el Ministerio Público sede Lima, 2022.

**Tabla 20***Relación de la Influencia entre la comunicación interna y motivación.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,974			
Final	13,169	16,805	1	,000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 21***Resumen de Modelo H. E. N°2*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,956 <sup>a</sup>	,914	,913	1,194

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Interpretación:

Como el R calculado es 0.956 es positiva, se interpreta que la influencia entre la comunicación interna y la motivación son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculada 0.956 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha influencia entre las variables comunicación Interna y la motivación.

**Tabla 22***Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 2*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,338
McFadden	,176

Función de enlace: Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerkeel es 33.80% explica la dependencia o influencia de la comunicación interna hacia la motivación.

### c) Hipótesis Especifica 3

Ho=Identificar en qué medida la comunicación interna no Influye significativamente en la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Ha=Identificar en qué medida la comunicación interna Influye significativamente en la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

**Tabla 23**

*Correlación de la Hipótesis especifica la comunicación interna y la toma de decisiones en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

			Comunicación Interna	Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Toma de Decisiones	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: El p-valor (sig) es menor a 0.05(0,000) exactamente, <0.10205E-10 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna; con una correlación de 0.770\*\* una buena correlación, es decir, existe influencia y significativa entre la comunicación Interna y la toma de decisiones en el Ministerio Público sede Lima, 2022

**Tabla 24***Relación de la Influencia entre la comunicación interna y toma de decisiones.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33,661			
Final	16,857	16,805	1	,000

Función de enlace Logit.

**Tabla 25***Regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 3*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,328
McFadden	,159

Función de enlace Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerke es 32.80% explica la dependencia o influencia de la comunicación interna hacia la toma de decisiones.

**Tabla 26***Resumen Modelo H. E. N° 3*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,962 <sup>a</sup>	,925	,923	1,422

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Interpretación:

Como R calculado es 0.962 es positiva, se interpreta que la influencia entre la comunicación interna y toma de decisiones son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.962 se aproxima a 1 quiere decir que estrecha influencia entre las variables comunicación Interna y la toma de decisiones.

#### d) Hipótesis Específica 4

Ho= Identificar en qué medida la comunicación interna no Influye significativamente en la estructura organizacional en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Ha= Identificar en qué medida la comunicación interna no Influye significativamente en la estructura organizacional en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

**Tabla 27**

*Correlación de la hipótesis específica la comunicación interna y estructura organizacional en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

			Comunicación Interna	Estructura Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El p-valor (Sig) es menor a 0.05 (0,00) exactamente (<0.82704E-7); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye no se rechaza la hipótesis alterna; adicionando un 0.638 como coeficiente de correlación una buena correlación, es decir, existe influencia directa y significativa entre la comunicación interna y la estructura organizacional en el Ministerio Público sede Lima, 2022

**Tabla 28**

*Relación de la Influencias entre la comunicación interna y estructura organizacional.*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	50,494			
Final	41,935	8,559	1	,003

Función de enlace Logit.

**Tabla 29**

*Regresión lineal de la Hipótesis Especifica 4*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,160
Nagelkerke	,163
McFadden	,044

Función de enlace Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerkeel es 16.30% explica la dependencia o influencia de la comunicación interna hacia la estructura organizacional.

**Tabla 30**

*Resumen Modelo H. E. 4*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,853 <sup>a</sup>	,728	,722	1,153

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Interpretación:

Como R calculado es 0.853 es positiva, se interpreta que la influencia entre la comunicación interna y estructura organizacional son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.853 se aproxima a 1 quiere decir que estrecha influencia entre las variables comunicación interna y la estructura organizacional.

### e) Hipótesis Específica 5

Ho= Identificar en qué medida la comunicación interna no influye significativamente en las relaciones Interpersonales en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Ha= Identificar en qué medida la comunicación interna influye significativamente en las relaciones Interpersonales en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

**Tabla 31**

*Correlación de la Hipótesis Específica entre Comunicación Interna y las Relaciones Intrapersonales en el Ministerio Público con sede en Lima, 2022*

			<b>Comunicación Interna</b>	<b>Relación Intrapersonal</b>
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Relaciones Intrapersonal	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El p-valor (sig) es menor a 0.05(0,000) exactamente <0.1,4271E-10, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis alterna; incluyendo un 0.766 como coeficiente de correlación buena correlación, es decir,



existe influencia directa y significativa entre la comunicación Interna y las relaciones Intrapersonales en el Ministerio Público sede Lima, 2022.

**Tabla 32**

*Relación de la Influencia entre la Comunicación Interna y las Relaciones interpersonales.*

**Información de ajuste de los modelos**

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27,863			
Final	11,059	16,805	1	,000

Función de enlace Logit.

**Tabla 33**

*Regresión lineal de la Hipótesis Especifica N°5*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,290
Nagelkerke	,348
McFadden	,191

Función de enlace Logit.

Se aprecia que el coeficiente de Nagelkerke es 34.80% explica la dependencia o influencia de la Comunicación Interna hacia la relación intrapersonal.

**Tabla 34**

*Resumen de Modelo H. E. N°5*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,965 <sup>a</sup>	,931	,929	1,133

a. Predictores: (Constante), Comunicación Interna

Interpretación:

Como R calculado es 0.965 es positiva, se interpreta que la influencia entre la comunicación interna y relación interpersonal son directamente proporcionales, quiere decir que, si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.965 se aproxima a 1 quiere decir que estrecha influencia entre las variables comunicación interna y las relaciones interpersonales

## V. DISCUSIÓN

Se analizan los resultados en detalle, luego de recolectar la información y presentar figuras y tablas, se parte de las similitudes o diferencias entre las variables en la entidad en estudio. Los resultados fueron discutidos de acuerdo a las metas propuestas.

Se ha definido la influencia y principales supuestos de análisis, los mismos que se utilizaron instrumentos, métodos y escalas confiables y se aprobó la validez de cada una de las medidas. La precisión compuesta cumplió con el mínimo requerido y variables estandarizadas. El nivel de desviación estándar y significación de la estadística de prueba fue 95% en toda la población de estudio, existe una correlación estadísticamente significativa entre las variable comunicación interna y ambiente laboral en el Ministerio Público, sede Lima, 2022, determinado por la correlación ( $Rho= 0.769$   $p= <0.001148E-10$ ) entre ambas variables, lo mismo coincide el autor Requena (2021), la comunicación interna está relacionada con la ejecución de actividades dentro de la organización, una buena y eficaz comunicación incide en el ambiente laboral y por ende se logra un buen desempeño.

De los resultados descriptivos en la figura 2, se observa que 40.82% de los encuestados muestra como nivel eficaz o fuerte en la comunicación interna y 59.18% ostenta insuficiente; en cifras de los 49 encuestados de toda la Oficina examinada 20 personas dijeron eficaz y 29 personas insuficientes, se establece que mientras más se incrementa la buena comunicación interna influirá en gran medida, aumentar el ambiente laboral en los servidores de la Oficina de Bienestar y Desarrollo Humano del Ministerio Público entidad estudiada.

De otro lado en la figura 3, se aprecia que el 73.47% de los servidores encuestados expresan en realidad un buen ambiente laboral, el 22.45% expresa nivel regular y 4.08% nivel malo. En números las 49 personas resultaron que 36 personas manifestaron bueno, 11 personas regular y 02 personas malo. Resaltar respecto al ambiente laboral los niveles regular y malo que suman 26.53%, no es la más adecuada, desfavorable, es muy importante un ambiente laboral armónico, así como lo psíquico que influye en el trabajo de los servidores de la entidad, sus acciones y el comportamiento está directamente relacionado con la percepción del lugar de trabajo como lo afirma el autor Muñiz (2016).

De estos hallazgos, son similares a los resultados de Calla (2019) la relación positiva de ambas variables descriptivo correlacional, bivariable, 38.1% del personal existe una buena comunicación interna, 35.7% creen que es mala y 26.2% regular. Concluyendo en poner en práctica un conveniente plan de comunicación interna, con el propósito de reforzarlo y tener mejoras el rendimiento, recomendando que el traslado de la información es una respuesta correcta, equitativa y eficaz, a la vez disponible en todos los ámbitos, lo que contribuye a la satisfacción del trabajo del oficinista. En el ámbito internacional semejante a Charry (2018) la comunicación interna es bueno en la medida que contribuye a los propósitos y herramientas de comunicación modernas y avanzados para facilitar la comunicación entre departamentos, igualmente el artículo científico de Yáñez y Yáñez (2020) la total falta de confianza de los compañeros en su más nivel de dirección en una situación provocada por el miedo a perder de trabajo o el puesto que ha encontrado, lo que provoca una falta de comunicación interna. Las autoridades esperan mejorar el derecho administrativo, pero la información obtenida de la organización superior no se toma de los casos relevantes, como resultado la importancia de la información se ve afecta.

Destacar que la comunicación interna como principio fundamental por todas las instituciones. Para poder compararlos o relacionarlos, es importante conocer definiciones. Según Vivas y Saavedra (2019) una herramienta desarrollada para la empresa para crear un entorno equilibrado y lograr sus objetivos mediante la interpretación de mensajes. Esta comunicación permitirá a los individuos tratar entre diferentes niveles. Bajo mismo contexto Bermúdez (2016) la comunicación interna aporta muchos beneficios a la organización, un sentido de pertenencia, mayor transparencia sobre las situaciones que ocurren dentro de la entidad, motivar a los colaboradores, vinculando diferentes áreas partes de la organización, buenas prácticas, en consonancia con la imagen prevista de la empresa.

Con relación al ambiente laboral Tagiuri (2016) se mantiene estable o duradero influenciadas por sus miembros, se puede definir en función del comportamiento y los valores o cualidades o características de la organización; coincidiendo igualmente con lo planteado por Cardona y Zambrano (2014) las políticas, prácticas y procedimientos son compartidas el entorno laboral.

De estos fundamentar que el “ambiente laboral” esta instituido por el espacio físico y humano que mayormente los empleados realizan sus labores cotidianas. Debiendo tener una atmósfera de utilidad, conductas positivas, actitudes abiertas, en consecuencia, interacciona con la entidad. (Hernández 2011).

De lo descrito se puede inferir que un mal ambiente de trabajo puede conducir una baja productividad, afectando en el rendimiento, por lo que se debe invertir en ella, generando bienestar en el servidor, sin pensar que esta inversión trae más beneficios, la institución debe proporcionarle todas las herramientas y equipos necesarias para su labor.

Los indicadores liderazgo, motivación, toma de decisiones y relaciones interpersonales de la dimensión ambiente laboral se tuvieron resultados positivos, siendo favorable en suma importancia que prevalezca un ambiente laboral en armonía, por la tendencia positiva, siendo fortalezas se debe mantener una tendencia positiva en el futuro.

Desde el objetivo general se alcanzó que la comunicación Interna y el ambiente laboral existe influencia significativa, dado a su buena correlación de Rho 0.769 y su significancia menor a 0.05, y con el resultado sobre la Influencia Nagelkerke un 38%, la comunicación influye en el ambiente laboral comparado con el resultado de Requena (2021) alcanzó a una relación moderada ( $r=0.542$ ) con un nivel de significancia bilateral igual 0.00001. Se establece que comunicación Interna favorece con la armonía, fluidez, el compañerismo será productivo conforme lo menciona Rathee et al. (2019). En ese sentido se aprecia que mejor comunicación interna influenciado por el ambiente laboral mejora la producción.

De otro lado, de los objetivos específicos 1 certeza que la comunicación Interna entre el liderazgo existe influencia significativa, por una buena correlación de  $Rho= 0.763$  y su significancia menor a 0.05 ( $<0.0019028E-10$ ), y con el resultado de Nagelkerke un 35% se asemeja a el resultado de Astudillo (2021) en su estudio de la comunicación y el liderazgo transformacional con un coeficiente de correlación de (0,488) con un nivel de significancia bilateral igual 0.00. Se demuestra que mientras mejor sea el liderazgo la Comunicación Interna será mejor, se puede afirmar de los autores concuerdan que la influencia significativa en la comunicación. Coincidiendo con Rodas (2017) dentro de este punto, dos señales, comunicación interna y liderazgo flexible. Si existe una comunicación regular en la organización,

los empleados estarán informados y se sentirán motivados e involucrados, una buena disciplina con líderes o representantes de comunicación ayudará evitar malentendidos y cada empleado podrá obtener la información correcta.

Con el objetivo específico 2 determinado con la influencia de la motivación y la comunicación interna, las consecuencias inferenciales indican valor de la  $Rho = 0.759$  indican que hay una correlación buena, con significancia de  $0.000$  menor a  $0.05$  ( $<0.0025899E-1$ ) y con el resultado de influencia de Nagelkerke un  $33.8\%$ , coincidiendo con Díaz (2019) que nos indica surge de una necesidad como potencial dinámica y duradera de la acción, conducentes al mantenimiento de una relativa constancia, lo que resulta en un comportamiento motivador, con mayor ilustración menciona Maslow (1954) todos los individuos tienen siempre más de un motivo, de acuerdo a sus necesidades consideras necesidades humanas de todos los asociados. El objetivo es mantener a todos motivados y, por tanto, autosuficientes en su trabajo, con esta posición la organización funciona mejor en toda la producción. La conclusión es que cualquier comportamiento, sea el que sea, implica cierto grado de motivación.

Con el objetivo específico 3 relacionado con la dimensión toma de decisiones con la comunicación interna, resultando un nivel de significancia de  $0.00$  ( $<0.0010205E-10$ ) existe un alto grado de confiabilidad, con una buena correlación  $Rho = 0.770$ , con el resultado de la influencia Nagelkerke un  $32.8\%$ , es decir, una buena comunicación interna influye significativamente con la toma de decisiones. De acuerdo con Gonzáles et al. (2019) consisten en analizar por parte de la dirección, estrategia en las instituciones como implemento para tomar una excelente decisión, de tal manera, garantizar el requerimiento en relación a ella. Los especialistas de todas las áreas indican que se debe elaborar acciones como proyecto hacia un fin determinado, contribuyendo hacer algo mejor de lo que era, desplegando mayor realidad en las situaciones presentadas.

De la discusión, el análisis de decisiones sustenta todas las funciones del dirigente, determinado con las disposiciones de mejores referencias disponibles para obtener buenas medidas. Es indudable que una mala decisión o desacertada decisión traerá consecuencias negativas, ante ello, debe haber una cuidadosa planificación.

Con el objetivo específico 4 determinado con la estructura organizacional y la comunicación interna alcanzó una correlación de  $Rho=0.638$  una buena correlación y Significancia menos que 0.05 ( $<0.0082704E7$ ) y con la influencia de Nagelkerke un 16.3%, que influye significativamente con el ambiente laboral, lo que demuestra que las opiniones de los servidores acerca de las obligaciones y normas no son las más adecuadas, así como las metas planteadas y expresadas por los líderes no son muy claros, lo cual es desfavorable para la institución, pues es importante que haya rendición de cuentas; comprensiblemente, cada trabajador debe tener definidas o transparentes su tare, responsabilidad en su cargo, su posición en el organigrama y la división de trabajo no está implementada técnica y analíticamente. Los teóricos lo mencionan Ewing et al. (2019) describen que la gerencia organizacional deje dejar en claro qué tareas se realizan dentro de la organización, quién es responsable de cada tarea, qué autoridad tiene cada empleado y cómo se relacionan entre sí las posiciones superior, inferior, izquierda y derecha en la estructura organizacional. La organización debe entonces funcionar de manera coordinada para evitar trabas en la actuación provocadas por funciones opacos. Sólo así podrá asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con el objetivo específico 5 determinado con la relaciones interpersonales y comunicación interna alcanzando una coeficiencia de correlación de 0.766 y Significancia bilateral igual ( $<.0014271E-10$ ), con lo que se puede concluir que existe buena correlación entre la dimensión, con el resultado de la influencia de Nagelkerke un 34.8%. Es decir, influye significativamente en el ambiente laboral, se concluyendo que es una herramienta de gestión eficaz para gerentes puedan tomar decisiones relacionadas con asuntos profesionales y promover la implementación estratégicas promocionando un buen ambiente laboral. De igual manera toda la persona tiene su propia personalidad y lo es diferente a los demás, reaccionan opuestamente, muchos casos las actitudes de las personas depende del comportamiento de los demás. Según Baca y Pizarro (2019) señalan que las relaciones interpersonales refieren al manejo mutuo de las comunicaciones entre los trabajadores y sus compañeros, personal directivo y administrativo. Es decir, con otros trabajadores en el lugar de trabajo. Los empleados se sienten cómodos cuando el ambiente de trabajo es adecuado. Esto afecta tanto a los empleados como a su trabajo y, por supuesto, a la forma en que interactúan con los demás.

Coinciden con lo mostrado en el artículo científico de Moreno y Pérez (2018) en su artículo existe buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores demostrado por buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los trabajadores. En concordancia con el estudio de Ocampo (2018) de Chile menciona la determinación de una buena comunicación entre dos o más personas, demuestra la medida contribuir a la organización de socialización de empleados apto para todos los niveles, permitiendo concluir que la organización no existe antiguos problemas de relación interpersonal entre superior y subordinado.

El Ambiente laboral debe ser considerado común uno de los principales factores de mejora continua; dimensión analítica que incide en el rendimiento de los servidores, por lo tanto, en el desarrollo más amplio de la entidad. En cuanto a las relaciones recíproca, en la actualidad se observa que la falta de amistad y solidaridad en el trabajo es la principal causa del malestar de los servidores, creando un ambiente estresante en el que no pueden desenvolverse con normalidad.

Finalmente, que la salud mental incluye bienestar emocional, social y psicológica se presume factores del estrés en la actualidad, por lo que es importante realizar investigaciones para solucionar los problemas que han persistido a lo largo de los años, así como el mal ambiente laboral que se presenta en la mayoría de las sociedades.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero.-** Del objetivo general, con el estudio y resultados se concluye que la comunicación interna tiene influencia significativa con el ambiente laboral, cuyo coeficiente de Rho Spearman es 0.769 que significa buena correlación y un valor de significancia bilateral de 0.000 ( $<0.01148E-10$ ) y con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 38.7%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Segundo.-** Del objetivo específico 1, el resultado estadístico se concluye que la dimensión del liderazgo tiene influencia significativa con la comunicación interna, cuyo coeficiente de Spearman es 0.763 una buena relación y 0.000 ( $<0.019028E-10$ ) con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 35%, como valor de significancia bilateral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tercero.-** Del objetivo específico 2, se concluye que la dimensión motivación tiene influencia significativa con la comunicación interna, cuyo coeficiente de Rho Spearman es 0.759 una buena relación y 0.000 ( $<0.0258998E-1$ ) con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 33.8%, como valor significancia bilateral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Cuarto.-** Del objetivo específico 3, se concluye que la dimensión toma de decisiones tiene influencia significativa con la comunicación interna, cuyo coeficiente de Rho Spearman es 0.770 una buena relación y 0.000 ( $<0.010205E-10$ ) con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 32.8% como valor significancia bilateral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Quinto.-** Del objetivo específico 4, se concluye la dimensión estructura institucional tiene influencia significativa con la comunicación interna, cuyo coeficiente de Rho Spearman es 0.638 una buena relación y 0.000 ( $<0.082704E7$ ) con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 16.3% como valor significancia bilateral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Sexto.-** Del quinto objetivo específico, se concluye la dimensión relaciones intrapersonal tiene influencia significativa con la comunicación interna, cuyo coeficiente de Rho Spearman es 0.766 una buena relación y 0.000 ( $<0.0142718E-10$ ) con la relación a la influencia de acuerdo a Nagelkerke un 34.8% como valor significancia bilateral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero.**- Los funcionarios del Ministerio Público, debe crear una política de gestión administrativa, cuyo propósito es desarrollar y mantener un clima laboral óptimo de trabajo en la organización, recogiendo las inquietudes de los servidores que posibilite la eficacia en el trato y promueva mejores resultados.
- Segundo.**- Implementar el desarrollo de las destrezas de los servidores en posiciones de liderazgo, como estrategias gerenciales para lograr que la comunicación interna, a través de reuniones de trabajo entre compañeros para conocer las necesidades de cada uno de ellos y obtener claramente comprensibles a los resultados deseados dando preferencia al servicio brindado.
- Tercero.** - Crear un espacio virtual donde se lleva a cabo asesoría, guía donde los servidores puedan enviar sus comentario, quejas, inquietudes y sugerencias a los gerentes, para mejorar la comunicación interna existentes. Restaurar el contacto cara a cara, priorizando la “escucha” sobre la “transmisión”, para motivar a los trabajadores.
- Cuarto.** - Crear procedimientos y disposiciones comunicarlas a los servidores para otorgan confianza, motivación y seguridad para seguir trabajando y desarrollar habilidades de compromiso de acuerdo a las metas de gestión basadas en el logro y el aprendizaje continuo con relación a la toma de decisiones.
- Quinto.** – Evaluar las bondades de las personas que conforman el equipo de trabajo para poner en práctica disposiciones activas para mejorar la comunicación interna afecto de desarrollar en relaciones intrapersonal, de esta manera sentirse a gusto con la labor que realizan individualmente.
- Sexto.** - Implementar prácticas de reuniones habituales donde los empleados de cada área como parte de la estructura organizacional, realicen debates a fin de conocer los problemas, las funciones, objetivos, responsabilidades, logros previstos y proponer estrategias para optimizar la comunicación interna a nivel de grupo.

## REFERENCIAS

- Abdelhak, K., y Mustapha, B. (2020). New approach for implementing big datamart using NoSQL key-value stores. November.  
<https://doi.org/10.1109/CloudTech49835.2020.9365897>
- Alfaro, J. (2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Ventanilla* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Aaker, D. A., Y Day, G.S. (1989). *Investigación de Mercados*. (2ª. En español). México: Mc Graw Hill. ISBH 968-442-486.9.
- Ancín, I., y Espinosa, J. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en Empresa Pequeñas o medianas- PYMES de la ciudad de Guayaquil (Artículo). Universidad Espíritu Santo - UEES, Guayaquil, Ecuador.
- Alegre, T.M.A., Saavedra E.F.C., Alfaro C.E.R. y Sánchez R.M.S. (2021) leadership style and attitude to organizational change among health professionals during the covid-19 pandemic [Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante covid-19] Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado, Chimbote.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107836942&origin=inward&txGid=b3471a8844c887543907a8dc2f14bd98>
- Arce C, A. (2017) Curso de actualización en gestión del clima organizacional. Febrero-marzo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Arias, J. I., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consultirng EIRL.
- Arias, F. (2016) El proyecto de investigación – Introducción a la investigación científica. 7ma edición. Episteme.
- Astudillo R, R. (2021) *Liderazgo transformacional y su relación con la comunicación de los socios de la cooperativa de transporte mixto, Macará, 2020*. [tesis de Maestría en Administración de Negocios –MBA], Escuela de Postrado Universidad Cesar Vallejo. Obtenido en:  
[Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58880/Astudillo\\_RRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58880/Astudillo_RRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Baca Y., y Pizarro, A. (2019) *Relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte*. Universidad Católica San Pablo.
- Baena P, G. (2017) *Metodología de la Investigación* (3° ed.) Patria.
- Baimyrzaeva, M. (2018) *Begginers´guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* University of Central Asia. Obtenido de <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginner'spercentage20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>
- Bermúdez (2016) la comunicación Interna en las organizaciones. ICADE Business School, I, 34. [https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000\\_339.pdf?sequence=4](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000_339.pdf?sequence=4)
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Edición. México. Pearson Educación de México.
- Bravo, C., y Jiménez, A. (2011) Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. Scielo, 91-99.
- Borovec, K. y Balgač, I. (2017) Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija & Socijalna Integracija*. 25 (1), 33- 1
- Calla C, A. E. (2019) *Influencia de la comunicación Interna de la Universidad Nacional de San Agustín en la Satisfacción Laboral de los trabajadores Administrativos de la Sede Central de Arequipa, 2018*. [tesis de la Escuela de Posgrado Facultad de Psicología Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación] obtuvo grado de Doctora. Obtenido del RENATI Registro Nacional de Trabajos de Investigación: Página de inicio ([sunedu.gob.pe](http://sunedu.gob.pe))
- Castro M, A. y Díaz M, P. (2019) Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*.
- Castro, A., y Díaz, P. (2020) Internal communication and happiness and wellbeing

- management in Spanish companies. *Profesional de la información* Vol. 29, 2-4.
- Cardona, D.y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación del clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189.
- Corrales V, J. (2019) *Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018*. [tesis obteniendo grado de Maestro en Administración mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial de la Escuela Pos grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2686237>.
- Castro, M. (2003) *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2° ed.) Caracas. Uyapal.
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://scihub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Cubas, N. R. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU Deportivo SAC- Chiclayo*. Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas% 20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Charry O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*, recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Charry, H. (2018) The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Scielo*, 9(1). doi:<https://n9.cl/etgul>
- Chiavenato, I.(2011) *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia. Mc Graw Hill.
- De la Cruz L. (2014) *La Comunicación Efectiva y Trabajo en equipo*. Administración y Gestión.

- [https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Díaz C, C. (2019) *Comunicación efectiva y su relación con la motivación laboral en asesores telefónicos de la empresa Teleatenot del Perú, 2019*. [Tesis obteniendo el grado de Maestro en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo.]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37855>
- Domínguez, C., Medina, D., Martínez, I., y López, E. (2018). Metodología de Investigación para la educación y la diversidad. UNED.
- Dhanesh, G. S., & Picherit-Duthler, G. (2021) Remote internal crisis communication (RICC)—role of internal communication in predicting employee engagement during remote work in a crisis. *Journal of Public Relations Research*, 1-22.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1062726X.2021.2011286>
- Economipedia (2022) Revista virtual artículo *La Comunicación Descendente*.  
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-descendente.htm>
- El Comercio (19 agosto 2018) Personal, “Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral”. Página 19.
- Egas, E., y Yance, K. (2018) Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 20.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Escalante, E., Barrionuevo, R. y Mercado, M. (2009) Aplicación de técnicas multidimensionales al estudio de los estilos de aprendizaje en estudiantes de ingeniería de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) de Mendoza y La Rioja. *Cognición*5(21), 34-42. Recuperado de [http://www.cognicion.net/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=1&Itemid=73](http://www.cognicion.net/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=1&Itemid=73)
- Eppler, M. J., y Sukowski, O. (2000) Managing team knowledge: Core processes, tools and enabling factors. *European Management Journal*, 18(3), 334-341.
- Ewing, M., Men, L. R., y O’Neil, J. (2019). Using social media to engage employees: Insights from internal communication managers. *International Journal of*

Strategic Communication. 110-132.

- Flores S, O. (2017) *La comunicación organizacional en prevención de riesgos laborales*. [tesis Doctoral de la Universidad Complutense de Madrid – España]. Facultad de Ciencias de la Información.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- Fogel A. (2017) Two principles of communication co-regulation and framing. Routledge, 1st Edition. ISBN9781315111322. <http://bitly.ws/kyQr>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Telos. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>
- González, A. (2011) La innovación: Un factor clave para la competitividad de las empresas. Madrid: Datagrafic, S.L.
- Koontz, H. y Weinhrich, H. (2015) Administración. Una Perspectiva Global México: MCGRAW-HILL.
- Hagan, T. L. (2014) Measurements in Quantitative Research: How to Select and Report on Research Instruments. *Oncology Nursing Forum*, 41(4), 431-433. <https://doi.org/10.1188/14.ONF.431-433>.
- Joband Talen. (4 de julio de 2013) JobandTalen. [www.jobandalent.com](http://www.jobandalent.com)
- Losada, E. (2019) *Qué Importancia tiene la Toma de Decisiones para el Desarrollo Empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Lussier, R., Achua, C., y Pereda, M. d. (2016). Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. México: CENGAGE Learning.
- Louffat, E. (2012) Administración del Potencial Humano. Buenos Aires: ESAN.
- Hernández, J. (2013). El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica [Tesis Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia]. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4848>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Y Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. (4º ed.) México: McGraw –Hill, ISBN 970-10-5773-8.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Y Baptista, P. (2004). Metodología de la Investigación. (3ª. ed.) México: McGraw-Hill, ISBN 970-10-3632-8.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista. Lucio, María del Pilar. (2014) Definición del Alcance de la Investigación. E-uaem



- Espacio de Formación Multimodal (6 ed., paginas. 88-101), México; McGraw-Hill.
- Intan, M., Mohd, J., Bibi, N., y Mohd, S. (2015) The impact of service quality and customer satisfaction on customer's loyalty: evidence from fast food restaurant of Malaysia. *International Journal of Information, Business and Management*, vol. 7, nº 4, 201-236.
- Kanki, Barbara. (2019) *Communication and Crew Resource Management*. (Third Edition). <http://bitly.ws/kyRM>
- Manucci M. (2019) *Comunicación estratégica. De la persuasión a la gestión de significados en comunicación corporativa*, Bogotá, Colombia: SAF Grupo.
- Mantilla, S. (2017). *Auditoría del control interno*. México D.F.: Ecoe Ediciones.
- Manzano, E. (2020) *La educación empresarial en gestión de operaciones integrada al desarrollo de emprendimientos innovadores*. (Trabajo de titulación modalidad artículo). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Martínez, L., y Hurtado, S. (2018) Internal Communication Issues in the Firms: Does It Affect the Productivity? [Problemas de comunicación interna en las empresas: ¿Afecta la productividad?]. *Review of European Studies*, 10(2), 1- 14. doi:10.5539/res. v10n2p1
- Maslow, A. (1954) "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, vol.50, 1943, pp. 370-396, Tercera Edición, 1987, Addison-Wesley Longman, NuevaYork.
- Méndez, C. (2008). Clima organizacional en empresas colombianas. *Dialnet*, 100-121.
- Moreno, S. y Pérez (2018) Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33.
- Muñoz, P. (2014) El sentido de pertenencia como estrategia organizacional. Universidad Militar Nueva Granada, 1-32.
- Muñiz, M. (2016). *La comunicación interna. Marketing en el Siglo XXI*. 5ª Edición La comunicación dentro del marketing. <http://www.marketingxxi.com/la-comunicación-interna-119.htm.p>

- Ocampo V., D. (2018) *La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de los empleados de servicio al cliente en la Universidad Católica de Pereira*. Revista Luciérnaga.  
 Repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2661473?sh ow=full
- Pantoja, M., y Rodríguez, M. d. (2012). Liderazgo, poder e influencia en la organización. UCPPereira, 131-147.
- Pintado, E. (2014) *Comportamiento Organizacional: Gerencia y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris S.R.L.
- Peña y Batalla, P. (2016) *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson  
<https://books.google.com.pe/books?id=8lwSDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Peiró J. M. y Prieto, F. (2016). *Tratado de Psicología del trabajo. Volumen I. Actividad laboral en su contexto*. Madrid. Síntesis.
- Ramos M, J. L. (2021) *Influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari*. [tesis grado académico de Maestro en Gestión Pública] Universidad César Vallejo.
- Román Mondragón, Y.C., Lozano Zanelly, G.A., Tito Cárdenas, J.V., Ludeña González, G.F (2018) Public management and leadership of women in decision-making [Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisions] Revista Venezolana de Gerencia Decision making; Leadership; Public management Universidad del Zulia.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85086245468&partnerID=40&md5=8b38c04f291a82d69da9421cffee804>.
- Rathee G., Ashutosh, S., Rajiv, K., & Iqbal, R. (2019) A Secure Communicating Things Network Framework for Industrial Iot using Blockchain Technology. Scopus, 94.  
 doi:<https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2019.101933>Obte  
 RENATI.Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82931/Ramos\_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Requena C, R (2021) *La comunicación asertiva y el clima laboral en los trabajadores de un hospital de EsSalud-San Miguel, 2021*. [tesis de Gestión Pública y Gobernabilidad] – Escuela de Posgrado. Grado de Doctor de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70989/Requena\\_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70989/Requena_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Reyes, V. (2015). Medición del clima dentro de las organizaciones. *Revistas UM-Universidad de Manizales*, 43-51.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (12ª ed.). México D.F.: Pearson.  
*Revista Quipukamayoc de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, *Revista Código DOI*:  
<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20213>. Vol.29 Núm. 59(2021)
- Rodas, E (2017). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez, D. (2010) *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Rodríguez, L. (2014) *Tendencias hacia la comunicación interna 2.0*. Recuperado <http://www.altonivel.com.mx/46947-3-tendencias-hacia-la-comunicación-interna-2.0.html.pdf>
- Sáenz, F. (2010). Autonomía laboral, transferencia de conocimientos de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. *Scielo*, 1-29.
- Sánchez, M. (2021). *La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa transnacional en hidrocarburos*. Universidad San Martín de Porres.
- Tagiuri, R. (1968) 'The concept of Organizational Climate'. En: R. TAGIURI y G. LITWIN (Eds), *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación Interna en la práctica*. Editorial Granica, Buenos Aires.
- Tiaguaro, E. (2018). *La comunicación institucional y el fortalecimiento de la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado de Mocha*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

- Vivas, A., y Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific,4*, 116-135. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Yáñez, J. y Yáñez, M. (2020). La satisfacción laboral en la Universidad Metropolitana Sede Machala a través de la incidencia de la comunicación organizacional. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1).  
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/242>
- Uribe, J. (2016) *Clima y ambiente organizacional*. México. El Manual Moderno S.A.
- Xiaofeng Wang & Zhenshun Cheng, (2020). Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations, *Chest*, Volume 158, Issue 1, Supplement, Pages S65-S71, ISSN 0012-3692,  
<https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
Operacionalización de las Variable Independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas de Medición	Niveles y rangos
Comunicación Interna	Tessi (2012) indica que la comunicación interna es toda comunicación que se genera en una organización y está integrada por todos los mensajes que circulan en el ámbito organizacional, sean estratégicos o no.	Para la presente investigación se está considerando la metodología de gestión. Que permiten integrar de manera sistemática las tres dimensiones de la comunicación interna	Comunicación Intrapersonal	Cognitivo Afectivo	1 - 5	Escala de Likert de 05 niveles	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Comunicación Interpersonal	Asertividad - Habilidades Blandas	6 - 10		
			Comunicación Institucional	Comunicación Fuida - Liderazgo	11 - 20		

## ANEXO N° 02

### Operacionalización de las Variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítem	Escalas de Medición	Niveles y rangos
Ambiente Laboral	<p>Reyes (2015) Significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización Señala que el trabajador debe sentirse en un ambiente confortable, a gusto en el trabajo.</p>	<p>Partiendo del enfoque de Reyes (2015) Para poder conocer y medir el clima organizacional en la presente investigación, se entiende que éste debe abarcar una serie de factores centrados en cinco dimensiones para evaluar el clima organizacional: liderazgo, motivación, toma de decisiones, estructura organizacional y relaciones interpersonales.</p>	Liderazgo	21 - 25	Escala de Likert de 05 niveles	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Motivación	26 - 32		
			Toma de Decisiones	33 - 37		
			Relaciones Interpersonales	38 - 42		
			Estructura Organizacional	43 - 47		

**Anexo N° 3**  
**Instrumento de Recolección de Datos**

**Anexo 3a: Cuestionario para medir la Comunicación Interna**

Estimado servidor público, la presente servirá para medir la comunicación interna en la Institución. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad y no dejar ninguna pregunta sin contestar.

Marque con X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala: Nunca 1 punto, Casi nunca 2 puntos, A veces 3 puntos, Casi siempre 4 puntos y Siempre 5.

N°	Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal	1	2	3	4	5
1	Escucha y piensa antes de emitir una comunicación					
2	Piensa y expresa claramente sus ideas					
3	sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente					
4	Tiene preparación necesaria para realizar su trabajo					
5	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace buen trabajo					
	Dimensión 2: Comunicación Interpersonal	1	2	3	4	5
6	El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en su entidad.					
7	Existe incentivos o beneficios por su desempeño					
8	Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la entidad, incrementaría su compromiso institucional					
9	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina					
10	Existe comunicación eficaz y fluida entre sus compañeros					
11	Su organización desarrolla actividades para promover el diálogo entre sus compañeros					



12	Se siente comprometido con los logros y metas.					
13	Se siente escuchado por su Institución y su opinión importa					
14	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
15	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación.					
	<b>Dimensión 3: Comunicación Institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	La Gerencia de la Institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución.					
17	En su organización se realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora					
18	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna					
19	En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación					
20	Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo					

### Anexo 3b: Cuestionario para medir el ambiente laboral

Estimado servidor público, la presente servirá para medir el ambiente laboral en su entidad. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad. No dejar ninguna presunta sin contestar.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala:

1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

N°	Dimensión 1: Liderazgo	1	2	3	4	5
21	En la institución mi jefe tiene capacidad de lograr cambios.					
22	Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo					
23	Siente usted que su jefe inmediato es un buen líder					
24	Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.					
25	Se interesa su jefe por escuchar lo que tiene que decir.					
	Dimensión 2: Motivación	1	2	3	4	5
26	En su trabajo le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional					
27	Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización.					
28	Se siente identificado con los objetivos de la Institución					
29	Su entidad genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara					
30	Considera usted, que es importante otorgar premios o reconocimientos para motivar a los trabajadores.					
31	Se siente satisfecho con los incentivos no monetarios (vacaciones, permisos, atención médicas, entre otros) que le otorga la Institución.					

32	Se siente motivado con su trabajo.					
	<b>Dimensión 3: Toma de Decisiones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33	Cree que la toma de decisiones es acertada por el jefe.					
34	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
35	En su entidad, el jefe delega la toma de decisiones de acuerdo a las competencias.					
36	Generalmente mi jefe apoya las decisiones que tomo					
37	Piensa que la integración que fomenta la institución ayuda a comunicar mejor los problemas de trabajo.					
	<b>Dimensión 4: Relaciones Interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38	Trasmite sentido de coordinaciones o unión en su Institución					
39	En su entidad, sus compañeros brindan apoyo en su trabajo cuando se requiere?					
40	Usted tiene inconvenientes para comentar los problemas de su puesto de trabajo con su superior inmediato					
41	Su jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
42	Usted, forma parte de un equipo hacia una meta común					
	<b>Dimensión 5: Estructura Organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
43	Tiene claro sus funciones en su trabajo					
44	Tienes conocimiento que las reglas y políticas institucionales son claras y precisas					
45	Recibe capacitaciones relacionados a los objetivos Institucionales					
46	Los objetivos establecidos son comunicados por los superiores					
47	Conoce su posición en la estructura funcional de la Institución.					

**ANEXO N° 04**  
**Matriz de Consistencia**

**TEMA :** La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral en el Ministerio Pública sede en Lima, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
¿Cuál es la influencia de la Comunicación Interna en el Ambiente Laboral en el Ministerio Público con sede Lima, 2022?	Determinar en qué medida la Comunicación Interna influye en el Ministerio Público con sede Lima, 2022?	La Comunicación Interna influye con el Ambiente Laboral en el Ministerio Público con sede Lima, 2022.	Comunicación Intrapersonales	Cognitivo Afectivo	1 al 5	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre	Enfoque: Cuantitativo	Tamaño de Muestra : 49 Trabajadores	Para el estudio se utilizará la encuesta.
			Comunicación Interpersonal	Asertividad Habilidades Blandas	6 al 10		Diseño: No experimental Corte: Transversal		
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis Específicas:</b>							
a.- ¿En qué medida la Comunicación Interna influye en el liderazgo en el Ministerio Público con sede Lima Perú, 2022?	a.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en el Liderazgo en el Ministerio Público sede en Lima Perú, 2022	a.-La Comunicación Interna influye con el Liderazgo en el Ministerio Público con sede en Lima Perú, 2022.	Comunicación Institucional	Comunicación Fluida	11 al 20		Tipo: Básico		
<b>b.-</b> ¿En qué medida la Comunicación Interna influye en la motivación de los	<b>b.-</b> Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en	<b>b.-</b> La Comunicación Interna influye con la	<b>Variable 2: AMBIENTE LABORAL</b>						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			

empleados en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?	la motivación en el Ministerio Público sede en Lima Perú.	motivación en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.	Liderazgo	Control - Apoyo Influencia - Imagen Gerencial	21 al 25				
c.- ¿En qué medida la Comunicación Interna influye en la Toma de Decisiones en el Ministerio Público sede en Lima Perú?	c.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en la Toma de Decisiones en el Ministerio Público sede en Lima Perú.	c.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en la Toma de Decisiones en el Ministerio Público sede en Lima Perú.	Motivación	Rendimiento Identidad Pertenenencia Remuneración	26 al 32	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
d.- ¿En qué medida la Comunicación influye en la Estructura Organizacional en el Ministerio Pública sede Lima Perú, 2022?	d.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en la Estructura Organizacional en el Ministerio Público sede en Lima Perú, 2022.	d.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en la Estructura Organizacional en el Ministerio Público sede en Lima Perú, 2022.	Toma de Decisiones	Autonomía Motivación Responsabilidad	33 al 37				
e.- ¿En qué medida la Comunicación influye en la Relaciones Interpersonales en el	e.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna Influye en	e.- Identificar en qué medida la Comunicación Interna influye en	Relaciones Interpersonales	Cooperación Valores Tolerancia	38 al 42				

Ministerio Público sede Lima Perú, 2022?	la Relaciones Interpersonales en el Ministerio Público sede en Lima Perú, 2022.	la Relaciones Interpersonales en el Ministerio Público sede en Lima Perú, 2022.	Estructura Organizacional	Objetivos Políticas Recursos Materiales	43 - 47				
--	---	---	---------------------------	--	---------	--	--	--	--

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE TRES EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor:  
Javier Vidal Soldevilla  
Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo fraterno y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral del Ministerio Público con sede Lima - 2022”, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Marcos Raúl Sausa Cornejo

D.N.I: 09275598



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Magister  
**ESTELITA RETAMOZO CAVERO DE NOE**  
Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo fraterno y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral del Ministerio Público con sede Lima - 2022", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Marcos Raúl Sausa Cornejo  
D.N.I: 09275598

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Magister

**Lenin Enrique Fabian Rojas**

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo fraterno y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública con mención Ciencias Empresariales de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral del Ministerio Público con sede Lima - 2022", siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Firma



Marcos Raúl Sausa Cornejo  
D.N.I: 09275598

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable: La Comunicación Interna**

-Tessi (2012) considera a la comunicación interna como elemento que impacta directamente en las empresas: “Es una herramienta ineludible, en un mundo competitivo la gente será diferenciada”.

Las modificaciones de opiniones, actitudes positivas con selección de canales de medios cuyo objetivo principal es fomentar el compromiso de los servidores competitivos, recurriendo a distintas estrategias de comunicación.

-Capriotti (2010) refiere: Una comunicación adecuada estimulará congruentemente en las personas del grupo, conocimiento mutuo y lograr mayor compenetración. Redundando mayor solidaridad, esfuerzo y colaboración y un sentimiento de pertenencia en la organización.

Con relación a los tipos de comunicación Interna se tienen:

Olamendi (2016) refiere de modo formal: Descendente: Un ambiente autoritario, jerarquizado. Compuesta por órdenes, normas, avisos, instrucciones y sugerencias. Ascendentes: El subordinado implanta una comunicación con su superior para hacer llegar, quejas, peticiones e información. Horizontal: Un mismo nivel jerárquico. Para analizar la variable comunicación y fines de esta investigación se emplearán (03) dimensiones epistemológicas:

La comunicación intrapersonal. Tessi (2012) Efectuada en el cerebro de las personas, codificándolo en la conciencia, los verederos mensajes clasificados en pensamientos, emociones y percepciones.

Los indicadores: Cognitivo, afectivos, habilidades blandas o sociales y el asertividad dirigida al pensamiento honesto o correcta.

La comunicación interpersonal. Tessi (2012) intercambia ideas, dialogo, afectos, sentimientos afectivos, mediante mensajes frente a frente o persona a persona para alcanzar los objetivos.

La comunicación institucional. Tessi (2012) fundamentado por la misión y visión de la institución, busca interactuar con la sociedad, escuchando y solucionando problemas con la empatía. Una fluida comunicación favorable intelectual, moral, económica.

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable: El Ambiente Laboral**

Cardona y Zambrano (2014) mencionan que: En la literatura se ha encontrado que el estudio del ambiente laboral, también denominado clima organizacional, demuestra, a través del tiempo, el interés por estudiar este fenómeno complejo en tres niveles de valoración que van, desde su análisis por medio de las características de la organización (percepción del ambiente laboral); seguido por los esquemas cognoscitivos, es decir, el individuo se construye mapas mentales sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a inferir su mejor comportamiento ante una situación dada; hasta, finalmente, las percepciones integradas e interactivas, que son producto de la interacción entre persona y situación organizacional.

Dentro del equilibrio emocional se tiene el concepto de Hernández (2011), menciona que “es aquel espacio donde se desarrolla una acción, se genera acontecimientos”. El ambiente, se refiere al escenario o entorno en el que las personas se encuentran.

De otro lado: Méndez (2005) menciona:

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.( p.108)

Se consideran las siguientes dimensiones sobre ambiente laboral:

Reyes (2015) Los factores centrados para el estudio del clima organizacional son:  
Liderazgo: Lussier et. al. (2016) menciona que, para cumplir los objetivos determinados, se definen estrategias como incorporar recompensa, motivar y unificar. Se intenta influir a las personas y grupos. Asimismo, Román et. al. (2018) en la investigación realizada la gestión pública y el liderazgo influyen en la toma de decisiones, concluyendo que el liderazgo de las mujeres son factores influyentes en la toma de decisiones. Actualmente un papel fundamental está constituyendo el

liderazgo tal como lo menciona Alegre et. al. (2021) en su estudio determinó que entre los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional durante la pandemia de COVID-19, utilizando un enfoque de tecnologías de la salud, menciona que se debe tomar decisiones difíciles para garantizar que sus equipos de liderazgo sean efectivos en todas las situaciones.

Motivación: Méndez (2008) Al hombre en su trabajo motiva estímulos salariales, como recompensas no materiales y simbólicas, comportamientos que llevan a cumplir los objetivos, identificado con el liderazgo.

Toma de decisiones: Méndez (2008) mediante lineamientos y el cumplimiento de objetivos, la Institución evalúa la información para que los colaboradores realicen el proceso. (p. 104)

Estructura Organizacional: (Reyes, 2015) “analizan las percepciones de los empleados sobre las obligaciones, reglas y políticas de la organización, así como también se refieren a cómo los superiores establecen y comunican los objetivos y los métodos de trabajo”.

Relaciones interpersonales: Méndez (2008) Desarrollada por persona a persona utilizando niveles afectivos, relaciones sociales, deducido entre compañeros de una institución.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable: La Comunicación Interna

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y Valores	Niveles Rangos
Comunicación Intrapersonal	Cognitivo Afectivo	Del 01 al 05	Nunca(1)	Eficaz
Comunicación Interpersonal	Asertividad Habilidades blandas	Del 06 al 10	Casi nunca(2) A veces (3)	Eficiente Ineficiente
Comunicación Institucional	Comunicación fluida Liderazgo	Del 11 al 20	Casi Siempre(4) Siempre(5)	

o

**Variable: Ambiente Laboral**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles Rangos</b>
Liderazgo	Control Apoyo Influencia Imagen Gerencial	21 - 25	Nunca (1)	Malo
Motivación	Rendimiento Identidad Pertenencia Remuneración	26 - 32	Casi nunca(2)	Regular  Bueno
Toma de Decisiones	Autonomía Innovación Responsabilidad	33 - 37	A veces (3)	
Relaciones Interpersonales	Valores Tolerancia Cooperación. Objetivos.	38 - 42	Casi siempre (4)	
Estructura Organizacional	Políticas Recursos Materiales	43 - 47	Siempre (5)	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA  
PRIMER VALIDADOR**

N°	Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Escucha y piensa antes de emitir una comunicación.	X		X		X		
2	Piensa y expresa claramente sus ideas.	X		X		X		
3	Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente	X		X		X		
4	Tiene preparación necesaria para realizar su trabajo.	X		X		X		
5	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace buen trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación Interpersonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en su entidad.	X		X		X		
7	Existe incentivos o beneficios por su desempeño.	X		X		X		
8	Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la entidad, incrementaría su compromiso institucional?	X		X		X		
9	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina	X		X		X		

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, clara y directa.

10	Existe comunicación eficaz y fluida entre sus compañeros	X		X		X		
11	Su organización desarrolla actividades para promover el diálogo entre sus compañeros.	X		X		X		
12	Se siente comprometido con los logros y metas.	X		X		X		
13	Se siente escuchado por su Institución y su opinión importa	X		X		X		
14	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
15	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación Institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	La Gerencia de la Institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución.	X		X		X		
17	En su organización se realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora.	X		X		X		
18	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
19	En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	X		X		X		
20	Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando

DNI: 08250672

Especialidad del validador: Doctor en Psicología; Magister en Educación Universitaria; Psicólogo Clínico, Educacional y Organizacional; Psicoterapeuta.

04 de noviembre del 2022.

**<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.



-----  
**Dr. Javier Rolando Vidal Soldevilla**

**C.Ps.P. 3102**

**D.N.I. 08250672**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE  
CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AMBIENTE LABORAL**

N°	Dimensión 1: Liderazgo	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	En la institución mi jefe tiene capacidad de lograr cambios	X		X		X		
22	Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo	X		X		X		
23	Siente usted que su jefe inmediato es un buen líder.	X		X		X		
24	Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.	X		X		X		
25	Se interesa su jefe por escuchar lo que tiene que decir.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	En su trabajo le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional.	X		X		X		
27	Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización.	X		X		X		
28	Se siente identificado con los objetivos de la Institución.	X		X		X		
29	Su entidad genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara.	X		X		X		
30	Considera usted, que es importante otorgar premios o reconocimientos para motivar a los trabajadores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Toma de Decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Se siente satisfecho con los incentivos no monetarios ( vacaciones, permisos, atención médicas, entre otros) que le otorga la Institución.	X		X		X		

32	Se siente motivado con su trabajo.	X		X		X		
33	Cree que la toma de decisiones es acertada por el jefe.	X		X		X		
34	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
35	En su entidad, el jefe delega la toma de decisiones de acuerdo a las competencias.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Relaciones Interpersonales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
36	Generalmente mi jefe apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
37	Piensa que la integración que fomenta la institución ayuda a comunicar mejor los problemas de trabajo.	X		X		X		
38	Trasmite sentido de coordinaciones o unión en su Institución.	X		X		X		
39	En su entidad, sus compañeros brindan apoyo en su trabajo cuando se requiere?	X		X		X		
40	Tiene inconvenientes para comentar los problemas de su puesto de trabajo con su superior inmediato.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Estructura Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
41	Tiene claro sus funciones en su trabajo.	X		X		X		
42	Forma parte de un equipo hacia una meta común?	X		X		X		
43	Tiene claro sus funciones en su trabajo.	X		X		X		
44	Tienes conocimiento que las reglas y políticas institucionales son claras y precisas?	X		X		X		
45	Recibe capacitaciones relacionados a los objetivos Institucionales.	X				X		
46	Los objetivos establecidos son comunicados por los superiores.	X		X		X		
47	Conoce usted, su posición en la estructura funcional de la Institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando

DNI: 08250672

Especialidad del validador: Doctor en Psicología; Magister en Educación Universitaria; Psicólogo Clínico, Educacional y Organizacional; Psicoterapeuta.

<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

**04 de noviembre del 2022.**



-----  
**Dr. Javier Rolando Vidal Soldevilla**

**C.Ps.P. 3102**

**D.N.I. 08250672**

## Registros Académicos Validez Juicio De Experto

Dr. Javier Vidal Soldevilla



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VIDAL SOLDEVILLA, JAVIER --	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 09/05/1984 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
VIDAL SOLDEVILLA, JAVIER ROLANDO DNI 08250672	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 09/05/1984 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
VIDAL SOLDEVILLA, JAVIER ROLANDO DNI 08250672	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 07/02/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
VIDAL SOLDEVILLA, JAVIER ROLANDO DNI 08250672	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 17/11/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
VIDAL SOLDEVILLA, JAVIER ROLANDO DNI 08250672	DOCTOR EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 13/06/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

**SEGUNDO VALIDADOR**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal</b>							
1	Escucha y piensa antes de emitir una comunicación.	X		X		X		
2	Piensa y expresa claramente sus ideas.	X		X		X		
3	Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente	X		X		X		
4	Tiene preparación necesaria para realizar su trabajo.	X		X		X		
5	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace buen trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación Interpersonal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en su entidad.	X		X		X		
7	Existe incentivos o beneficios por su desempeño.	X		X		X		
8	Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la entidad, incrementaría su compromiso institucional?	X		X		X		
9	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina	X		X		X		
10	Existe comunicación eficaz y fluida entre sus compañeros	X		X		X		
11	Su organización desarrolla actividades para promover el diálogo entre sus compañeros.	X		X		X		
12	Se siente comprometido con los logros y metas.	X		X		X		
13	Se siente escuchado por su Institución y su opinión importa	X		X		X		
14	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
15	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N</b>	<b>Dimensión 3: Comunicación Institucional</b>							
16	La Gerencia de la Institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución.	X		X		X		
17	En su organización se realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora.	X		X		X		
18	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
19	En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación	X		X		X		
20	Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE   DNI: 20016805

Especialidad del validador: MBA - Magister en Administración de Negocios (Metodólogo)   ORCID: 000-0003-1949-6352

Lima, 30 de noviembre del 2022

<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

  
DNI: 20016805  
Especialidad: Metodólogo  
Firma del experto validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA AMBIENTE LABORAL**

**SEGUNDO VALIDADOR**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AMBIENTE LABORAL**

N°	DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>Dimensión 1: Liderazgo</b>							
1	En la institución mi jefe tiene capacidad de lograr cambios	X		X		X		
2	Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo	X		X		X		
3	Siente usted que su jefe inmediato es un buen líder.	X		X		X		
4	Cuando comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.	X		X		X		
5	Se interesa su jefe por escuchar lo que tiene que decir.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En su trabajo le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional.	X		X		X		
7	Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización.	X		X		X		
8	Se siente identificado con los objetivos de la Institución.	X		X		X		
9	Su entidad genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara.	X		X		X		
10	Considera usted, que es importante otorgar premios o reconocimientos para motivar a los trabajadores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Toma de Decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Se siente satisfecho con los incentivos no monetarios ( vacaciones, permisos, atención médicas, entre otros) que le otorga la Institución.	X		X		X		
12	Se siente motivado con su trabajo.	X		X		X		
13	Cree que la toma de decisiones es acertada por el jefe.	X		X		X		



N°	DIMENSIÓN / ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	En su entidad, sus compañeros brindan apoyo en su trabajo cuando se requiere.	X		X		X		
20	Tiene inconvenientes para comentar los problemas de su puesto de trabajo con su superior inmediato.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Estructura Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Tiene claro sus funciones en su trabajo.	X		X		X		
22	Forma parte de un equipo hacia una meta común.	X		X		X		
23	Tiene claro sus funciones en su trabajo.	X		X		X		
24	Tienes conocimiento que las reglas y políticas institucionales son claras y precisas?	X		X		X		
25	Recibe capacitaciones relacionados a los objetivos Institucionales.	X				X		
26	Los objetivos establecidos son comunicados por los superiores.	X		X		X		
27	Conoce usted, su posición en la estructura funcional de la Institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE   DNI: 20016805

Especialidad del validador: MBA - Magister en Administración de Negocios (Metodólogo)   ORCID: 000-0003-1949-6352

Lima, 30 de noviembre del 2022

- <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

  
DNI: 20016805  
Especialidad: Metodólogo  
Firma del experto validador

# Registro Académico Validez Juicio De Experto del

**Mgtr Fabian Rojas, Lenin Enrique**

Graduado	Grado o Título	Institución
FABIAN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI 20016805	<b>BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA</b> Fecha de diploma: 12/01/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
FABIAN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI 20016805	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 21/07/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
FABIAN ROJAS, LENIN ENRIQUE DNI 20016805	<b>INGENIERO MECANICO</b> Fecha de diploma: 18/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA  
TERCER VALIDADOR**

N°	Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>5</sup>		Claridad <sup>6</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Escucha y piensa antes de emitir una comunicación	X		X		X		
2	Piensa y expresa claramente sus ideas	X		X		X		
3	Calla y escucha en vez de hablar impulsivamente	X		X		X		
4	Tiene preparación necesaria para realizar su trabajo	X		X		X		
5	Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace buen trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Comunicación Interpersonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en su entidad.	X		X		X		
7	Existe incentivos o beneficios por su desempeño	X		X		X		

<sup>4</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>5</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>6</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, clara y directa

8	Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la entidad incrementaría su compromiso institucional	X		X		X		
9	Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina	X		X		X		
10	Considera que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Comunicación Institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Su organización desarrolla actividades para promover el diálogo entre sus compañeros.	X		X		X		
12	Se siente comprometido con los logros y metas	X		X		X		
13	Se siente escuchado por su institución y su opinión importa	X		X		X		
14	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
15	La información que recibe es a través de los canales formales de comunicación.	X		X		X		
16	La Gerencia de la Institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la Institución.	X		X		X		
17	En su organización se realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora.	X		X		X		
18	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	X		X		X		
19	En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación.	X		X		X		
20	Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador:   Estelita Retamozo Cavero de Noe                   DNI: 10588706

Especialidad del validador: Doctor en Psicología; Magister en Gestión Público.

11 de noviembre del 2022.

<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.**

ESTELITA RETAMOZO CAVERO  
Magister en Gestión Pública

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE  
CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AMBIENTE LABORAL**

N°	Dimensión 1: Liderazgo	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	En la Institución mi jefe tiene capacidad de lograr cambios.	X		X		X		
22	Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo.	X		X		X		
23	Siente usted que su jefe inmediato es un buen líder.	X		X		X		
24	Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada.	X		X		X		
25	Se interesa su jefe por escuchar lo que tiene que decir.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	En su trabajo le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional.	X		X		X		
27	Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización.	X		X		X		
28	Se siente identificado con los objetivos de la Institución.	X		X		X		
29	Su entidad genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	X		X		X		
30	Considera usted, que es importante otorgar premios o reconocimientos para motivar a los trabajadores	X		X		X		
31	Se siente satisfecho con los incentivos no monetarios (Vacaciones, permisos, atención médicas, entre otros) que le otorga la institución.	X		X		X		
32	Se siente motivado con su trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Toma de Decisiones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

33	Cree que la toma de decisiones es acertada por el jefe.	X		X		X		
34	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
35	En su entidad, el jefe delega la toma de decisiones de acuerdo a las competencias	X		X		X		
36	Generalmente mi jefe apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
37	Piensa que la integración que fomenta la institución ayuda a comunicar mejor los problemas de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Relaciones Interpersonales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
38	Usted trasmite sentido de coordinaciones o unión en su institución.	X		X		X		
39	En su entidad, sus compañeros brindan apoyo en su trabajo cuando se requiere.	X		X		X		
40	Usted tiene inconvenientes para comentar los problemas de su puesto de trabajo con su superior inmediato.	X		X		X		
41	Su jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	X		X		X		
42	Usted, forma parte de un equipo hacia una meta común.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Estructura Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
43	Usted, tiene claro sus funciones en su trabajo.	X		X		X		
44	Tienes conocimiento que las reglas y políticas institucionales son claras y precisas.	X		X		X		
45	Recibe capacitaciones relacionados a los objetivos institucionales.	X		X		X		
46	Los objetivos establecidos son comunicados por los superiores.	X		X		X		
47	Conoce usted, su posición en la estructura funcional de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Estelita Retamozo de Noe

DNI: 10588706

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

11 de noviembre del 2022

<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  
Magister en Gestión Pública



## Registro Académico Validez Juicio De Experto del

### Mgtr Estelita Retamozo Cavero

Graduado	Grado o Título	Institución
RETAMOZO CAVERO, ESTELITA DNI 10588706	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/04/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
RETAMOZO CAVERO, ESTELITA DNI 10588706	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/08/1996 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
RETAMOZO CAVERO DE NOE, ESTELITA DNI 10588706	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2015 Fecha egreso: 05/02/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131370301
Ministerio Público - Fiscalía de la Nación	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Gerente	
Nombres y Apellidos	DNI:
Eusebia Sonia Hinojosa Rodríguez	06621591

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral en el Ministerio Público sede en Lima, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Marcos Raúl Sausa Cornejo	09275598

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 02 de Noviembre del 2,022



Firma:   
**Titular o Representante legal de la Institución**  
CPC. Sonia Hinojosa Rodríguez  
Gerente de Tesorería

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado servidor público, la presente servirá para medir la comunicación interna en la Institución. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad y no dejar ninguna pregunta sin contestar.

Marque con X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala: Nunca 1 punto, Casi nunca 2 puntos, A veces 3 puntos, Casi siempre 4 puntos y Siempre 5.

Nro.	ITEMS	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
1	¿Usted escucha y piensa antes de emitir una comunicación?					
2	¿Usted piensa y expresa claramente sus ideas?					
3	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
4	¿Tiene preparación necesaria para realizar su trabajo?					
5	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace buen trabajo?					
6	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en su entidad?					
7	¿Existe incentivos o beneficios por su desempeño?					
8	¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la entidad, incrementaría su compromiso institucional?					
9	¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para el éxito de la Oficina?					
10	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre sus compañeros?					
11	¿Su organización desarrolla actividades para promover el diálogo entre sus compañeros?					

12	¿Se siente comprometido con los logros y metas?					
13	¿Se siente escuchado por su Institución y su opinión importa?					
14	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
15	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
16	¿La Gerencia de la Institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?					
17	¿En su organización se realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
18	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
19	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					
20	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?					

Gracias por colaboración.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL AMBIENTE LABORAL

Estimado servidor público, la presente servirá para medir el ambiente laboral en su entidad. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad. No dejar ninguna presunta sin contestar.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala:

Nunca 1, Casi Nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

Nro.	ITEM	Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
21	¿En la institución mi jefe tiene capacidad de lograr cambios?					
22	¿Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo?					
23	¿Siente usted que su jefe inmediato es un buen líder?					
24	¿Cuándo comete algún error, su jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada?					
25	¿Se interesa su jefe por escuchar lo que tiene que decir?					
26	¿En su trabajo le proporcionan oportunidades para desarrollar su carrera profesional?					
27	¿Su puesto de trabajo contribuye con su auto realización?					
28	¿Usted, se siente identificado con los objetivos de la Institución?					
29	¿Su entidad genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?					
30	¿Considera usted, que es importante otorgar premios o reconocimientos para motivar a los trabajadores?					
31	¿Se siente satisfecho con los incentivos no monetarios (vacaciones, permisos, atención médicas, entre otros) que le otorga la Institución?					

32	¿Usted, se siente motivado con su trabajo?					
33	¿Usted cree que la toma de decisiones es acertada por el jefe?					
34	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
35	¿En su entidad, el jefe delega la toma de decisiones de acuerdo a las competencias?					
36	¿Generalmente mi jefe apoya las decisiones que tomo?					
37	¿Usted piensa que la integración que fomenta la institución ayuda a comunicar mejor los problemas de trabajo?					
38	¿Usted transmite sentido de coordinaciones o unión en su Institución?					
39	¿En su entidad, sus compañeros brindan apoyo en su trabajo cuando se requiere?					
40	¿Usted tiene inconvenientes para comentar los problemas de su puesto de trabajo con su superior inmediato?					
41	¿Su jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo?					
42	¿Usted, forma parte de un equipo hacia una meta común?					
43	¿Usted, tiene claro sus funciones en su trabajo?					
44	¿Tienes conocimiento que las reglas y políticas institucionales son claras y precisas?					
45	¿Recibe capacitaciones relacionados a los objetivos Institucionales?					
46	¿Los objetivos establecidos son comunicados por los superiores?					
47	¿Conoce usted, su posición en la estructura funcional de la Institución?					

Gracias por colaboración.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Comunicación Interna y su Influencia en el Ambiente Laboral en el Ministerio Público sede en Lima, 2022.", cuyo autor es SAUSA CORNEJO MARCOS RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE <b>DNI:</b> 20016805 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 13-01- 2023 11:10:16

Código documento Trilce: TRI - 0514623