



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de
Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Romero Acosta, Ysmelda Helene (ORCID: 0000-0002-5259-5638)

ASESOR:

Dr. Aliaga Loyola, Luis Javier (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, quien contribuyó en mi formación académica y permitió que me encamine hacia el logro de mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a las personas que contribuyeron en la ejecución de esta investigación, así como a mis compañeros de trabajo. Además, agradezco a la institución por brindarme las facilidades para el desarrollo de este estudio.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	vii
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS.....	17
VI.CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de comunicación interna de la municipalidad de Jaén	17
Tabla 2 Distribución de frecuencia por dimensiones de la comunicación interna	18
Tabla 3 Tabla del Nivel de clima organizacional	18
Tabla 4 Distribución de frecuencias por dimensiones del clima organizacional ...	19
Tabla 5 Tabla cruzada entre la comunicación interna y el clima organizacional ..	20
Tabla 6. Prueba de Normalidad de datos	20
Tabla 7 Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional	21
Tabla 8 Bondad de ajuste del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional.....	22
Tabla 9 Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional.....	22
Tabla 10 Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional.....	23

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021, el estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, con diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 41 trabajadores; se aplicó como instrumento un cuestionario utilizando la plataforma virtual mediante el Google Forms, medido en escala tipo Likert.

Los resultados muestran que los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén indican que el clima organizacional es muy bueno (63,4%%), de igual manera con las dimensiones la dimensión estructura (61.0%), responsabilidad (61.0%), recompensa (56.1%), desafíos (61,0%), relaciones (61,0%), cooperación (58,5%), estándares (65,9%), conflicto (63,4%) e identidad (61,0%); asimismo existe una opinión buena (22%) y muy buena (34,1%) respecto a la comunicación interna, de manera similar con la comunicación ascendente (34,1%), la comunicación descendente (34,1%) y la comunicación horizontal (36,6%). Se concluye que la comunicación interna si repercute (36.3%) en el clima organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna, clima organizacional, municipalidad.

Abstract

The general objective of the research was to determine how internal communication affects the organizational climate of the workers of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Jaén, 2021, the study is quantitative, descriptive, correlational and transversal, with non-experimental design, the sample consisted of 41 workers; A questionnaire was applied as an instrument using the virtual platform through Google Forms, measured on a Likert-type scale.

The results show that the collaborators of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Jaén indicate that the organizational climate is very good (63.4 %%), in the same way with the dimensions of the structure dimension (61.0%), responsibility (61.0%), reward (56.1%), challenges (61.0%), relationships (61.0%), cooperation (58.5%), standards (65.9%), conflict (63.4%) and identity (61.0%); There is also a good opinion (22%) and very good (34.1%) regarding internal communication, similarly with ascending communication (34.1%), descending communication (34.1%) and communication horizontal (36.6%). It is concluded that internal communication does have an impact (36.3%) on the organizational climate.

Keywords: Internal communication, organizational climate, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los recursos más valiosos en toda organización son las personas, dado que son las que entregan servicios a sus públicos externos, así como los internos, lo que influye en la productividad, rendimiento y el compromiso Montoya, et al. (2017), siendo muy importante la comunicación interna en la generación de un adecuado clima en el ámbito laboral.

La comunicación interna es un instrumento clave en las organizaciones ya sean públicas o privadas, porque permite mejorar las diferentes relaciones laborales entre trabajadores; por ello, es importante transmitir correctamente los lineamientos trazados en las políticas de la entidad a fin de generar identidad corporativa en los empleados. Chiavenato (2017) menciona que las empresas no existirían ni operarían sin comunicarse, ya que la interacción verbal entre las personas que laboran en un mismo clima laboral, es la clave que permitirá la integración y coordinación para alcanzar la meta; por su parte, Ongallo (2007), señala que gracias a la comunicación será posible que cada colaborador conozca las funciones que tiene que desempeñar, a propósito de desarrollar su creatividad y ser parte de la toma de decisiones; lo que tendrá una influencia positiva en el logro de los resultados.

Investigaciones y estudios a nivel mundial como el realizado por la empresa Deloitte, con respecto a la Gestión de Recursos Humanos, determinan que aspectos como cultura, compromiso, aprendizaje y bienestar constituyen actualmente tópicos relevantes que las grandes empresas en el mundo, actualmente se encuentran priorizando para brindar a sus colaboradores un mejor clima laboral, que beneficie a ambas partes. Deloitte (2021).

En un estudio realizado por la consultora Gallup en el año 2019, en donde se precisa el rango de estimación en el cual una persona considera tener un buen empleo, se obtuvo como resultado que en regiones como Norte América, así como en Europa, se tienen porcentajes de valoraciones positivas de 42% y 38% respectivamente, sin embargo existen resultados preocupantes como el que se obtiene en la región de África Subsahariana, en el cual se llegó a porcentaje del 14% de personas consideran tener un buen trabajo. En el caso de países

latinoamericanos, así como de El Caribe, el resultado fue 24% en promedio, sin embargo, existen casos como el de Haití en el cual el porcentaje fue de solo 3%. Asimismo, en relación a la percepción de contar con un buen trabajo para el caso del Perú el porcentaje se encuentra en 22% por debajo del promedio de la región. Gallup (2019).

La Cámara de Comercio de Lima (2018) en un informe especial realizado en el Perú precisa que la productividad de una empresa puede verse incrementada en un 30%. Asimismo, la percepción de los trabajadores respecto a la del clima organizacional, según el portal de empleo Aptitus, dió como resultado que el 81% de los encuestados consideraron que influye de gran forma en su desempeño laboral.

Asimismo, al clima que se desarrolla en la organización se le vincula con la productividad laboral de las personas. Segredo (2011) menciona que un clima positivo tiene influencia en la cultura organizacional. Vilas (2019); y en relación al sector público autores como Charry (2018), indican que existe una interrelación directa entre la comunicación interna y el clima organizacional, de allí la importancia de identificar estas variables para que las organizaciones adopten medidas que contribuyan en su mejora.

En las diferentes gerencias de la municipalidad provincial de Jaén, se han identificado muchos conflictos en el entorno laboral, incumplimiento de plazos de entrega de información, lo que ha conllevado a enfrentamientos verbales entre diferentes trabajadores; incluso, se han convocado a reuniones para poder buscar una solución. Asimismo, se debe tener en cuenta que el área mencionada tiene diferentes subgerencias que van a tener que trabajar sí o sí coordinadamente para poder alcanzar los objetivos; por ende, van a depender una de la otra, siendo muy importante la comunicación interna.

Ante lo cual se planteó el siguiente problema ¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021?

Esta investigación se justificó de manera teórica, porque durante su proceso para definir la causa del problema planteado, se acudió al estudio de diferentes teorías y conceptos, con el fin de recolectar información que nos ayude a encontrar el

porqué de las cosas. Asimismo, el resultado de esta investigación a que la institución cuente con información actualizada que permita, dentro de su política organizacional, elaborar un plan de trabajo para el manejo óptimo de la comunicación entre las personas que conforman la institución.

Se justificó de manera práctica, porque busca alcanzar un mejor clima laboral para los trabajadores del municipio de Jaén, permitiendo que existan buenas relaciones interpersonales dentro del ambiente en el que se desempeñan.

La justificación metodológica partió a raíz de los instrumentos que utilizamos para la obtención de datos, y que fueron validados científicamente; con el fin de ser referente para otras entidades públicas que busquen analizar y gestionar su comunicación interna como herramienta estratégica para un adecuado clima laboral.

El objetivo general del estudio fue: Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021; teniendo como objetivos específicos: describir la comunicación interna, describir el clima organizacional e Identificar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

Finalmente, se plantea como hipótesis que la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan las siguientes investigaciones relacionadas encontradas a nivel internacional.

Bárcenas, Pastás & Pantoja (2021), evaluaron el clima organizacional de la en un organismo público de la ciudad de, Pasto en Colombia, utilizando la metodología cuantitativa, descriptiva y transversal; y como instrumento aplicaron la Escala de Clima Organizacional (EDCO). La muestra estuvo conformada por 85 funcionarios, los resultados indican que el estilo de dirección y las relaciones interpersonales son las mas influyentes.

Perales (2020) investigó la influencia de la comunicación del público interno en el clima organizacional de una área municipal de Tamalameque, Colombia; donde el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y exploratorio. Se utilizó como instrumento una encuesta, donde sus resultados determinaron que la implementación de canales de comunicación en la municipalidad favorece en la mejora del clima organizacional, haciendolo más agradable, dado que permite promover el trabajo en equipo, mejora la forma de comunicarse entre todas las áreas, lo cual conlleva en mejores relaciones interpersonales, genera un mejor bienestar en los colaboradores en los funcionarios de manera eficiente, mejorando la productividad.

En el ámbito nacional, se encontraron interesantes investigaciones en referencia a este estudio de investigación.

Calhua & Rosales (2018), realizaron un análisis sobre la relación existente entre la comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del municipio distrital de Chavín de Huántar, Huari, 2018; donde el proyecto de investigación fue descriptivo correlacional y transeccional; teniendo un número de muestra de 129 colaboradores de la municipalidad, y como instrumento se utilizó una encuesta. En este estudio se determinó que predomina la comunicación horizontal, existen barreras de comunicación físicas, influye en las relaciones entre colaboradores y la satisfacción de los municipales; sin embargo, no existe un plan de comunicación interna; concluyendo que hay una relación ($r=0,600$) entre las variables y son significativas.

Charry (2018), en su estudio para determinar la gestión de la comunicación y el clima en organizaciones del sector público, menciona que se debe aplicar una comunicación sistemática. En este estudio, seis de las dimensiones utilizadas en sus instrumentos arrojaron resultados que se situaron por debajo del promedio esperado; mientras que solo dos alcanzaron un valor mayor o igual a 4.50.

Menos de la mitad de la muestra indicaron que en su organización hace falta el uso de canales adecuados de comunicación interna.

Del mismo modo, más de la mitad de los encuestados manifestó su desacuerdo con respecto a la presencia del diálogo; además el 55% indicó la falta de interacción adecuada.

Trujillo (2017), presentó una investigación en referencia a la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los colaboradores de los organismos públicos descentralizados del sector energía y minas; en la cual se concluyó que la comunicación dentro de las organizaciones repercute significativamente en el clima de trabajo de los colaboradores de este rubro laboral. Estos resultados se dedujeron luego de obtener como resultado un coeficiente r de Pearson de .872, concluyendo que un buen manejo de la comunicación influye positivamente en el clima organizacional de la organización.

A continuación, se desarrolla el marco teórico, enfocado en la realidad problemática de este proyecto de investigación.

Toda organización que se forje metas, utilizará la comunicación interna como un eje de gestión para alcanzar los objetivos, teniendo como prioridad trabajar en el buen manejo del mensaje entre el emisor y receptor. Esta comunicación está dirigida a los que forman parte de la estructura organizativa en una entidad, a fin de incentivar un ambiente participativo, armonioso y productivo. Brandolini y Gonzáles (2009).

Según Castro & Díaz (2020), la comunicación interna es un tema fundamental en toda organización; además, los autores contrastan las opiniones de otros colegas que consideran al área de Recursos Humanos como el encargado de trabajar en la comunicación interna; mencionando que es el departamento de comunicaciones

quien debe trabajar estratégicamente los canales comunicacionales para lograr una buena interacción entre los colaboradores. Almansa-Martínez (2005). Las estrategias de este tipo de comunicación tienen el propósito de proyectar identidad institucional en cada trabajador, haciéndoles sentir lo importante que son para la entidad, García-Uceda, (2016). Por lo tanto, trabajar en la transmisión de diferentes emociones a favor de la institución, es un gran reto que tienen las empresas. Barbeito-Veloso; Perona-Páez (2019).

Por su parte; Arizcuren (2008), considera que la comunicación interna es un fenómeno que se presenta de diferentes maneras en toda organización, y dependerá mucho de los medios de transmisión del mensaje, lo que determine la interrelación entre los miembros que laboran en una entidad. Cuando el mensaje es llevado de acuerdo a las reglas establecidas en la política organizacional, se buscará la cooperación, implicación y coordinación.

Para Egas y Yance (2018), al hablar de la comunicación organizacional, hace referencia al involucramiento de los trabajadores en general, sin importar el nivel jerárquico; donde además enfatiza que el uso de los diferentes canales de comunicación, como los horizontales y verticales, deben alcanzar su finalidad, que es comunicar.

García (2008), menciona que la comunicación interna constituye la esencia de toda organización, ya que es fundamental que la persona que recibe el mensaje, recibe la información clara y exacta, en el momento preciso. La comunicación puede dar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es importante para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos.

En la comunicación formal, existen tres flujos que se desarrollan dentro de la organización.

Comunicación ascendente: es el mensaje que se transporta desde el codificador, que viene a ser el personal de los niveles inferiores; hacia el decodificador, en este caso se refiere a los funcionarios o directivos que se encuentran en un mayor nivel jerárquico.

Comunicación descendente: es el flujo de información que se desarrolla desde los niveles superiores hacia los inferiores. Aquí se presentan los mensajes donde se transmite una orden hacia el subordinado,

Comunicación horizontal: es la comunicación lineal que se desarrolla entre trabajadores de un mismo nivel. El mensaje circula entre trabajadores que pertenecen a un mismo rango organizacional.

Pero, para ejecutar estos diferentes flujos comunicativos; Torres, Heras, Jambrino e Iglesias (2021), señalan que las organizaciones deberán utilizar los mensajes adecuados para informar el objetivo al que se apunta, esto ayudará al trabajador a conocer más sobre su centro laboral. De esta forma, se le estará haciendo partícipe para el cumplimiento de metas, esperando generar identidad corporativa en él.

Asimismo, Charry (2018), considera que la comunicación formal debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para disminuir cualquier impresión que provenga de la comunicación informal, como el rumor, el secretismo, entre otros; que causen alternaciones negativas en el ambiente donde se desarrollan.

De otro lado, comunicación informal mencionada por García (2008) se refiere a la transmisión de información que no utiliza los canales establecidos por la entidad, y que podría resultar poco beneficiosa para un buen clima en el trabajo.

En un análisis realizado por Miquel y Aced (2019), consideran que personas que dirigen una organización están cada vez más interesadas en la comunicación interna, sin embargo, muchas no aplican instrumentos de medición para conocer y evaluar las acciones de los trabajadores; ya que a raíz de eso se podrían adoptar nuevas medidas a fin de optimizar la interrelación verbal dentro del ambiente laboral.

En la comunicación interna, Reyes (2010) menciona diferentes dimensiones como: el vínculo, donde se habla de un espacio emocional; la efectividad, donde el principio comunicacional clave es la proyección de sentido y logro; el orgullo, que determina la importancia de hacer sentir bien a los demás a través de buenas acciones; y además se hace mención a la identidad, que se vincula al compañerismo y formar parte de un equipo de trabajo.

Formanchuk (2009), considera que la comunicación interna se mide en referencia a siete dimensiones: debe ser esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, debe tener aprendizaje y contener inteligencia.

Díaz- Soloaga (2019), cita a (Verheyden, 2017), quien señala que a principios del siglo 21, el trabajar la comunicación interna en las organizaciones comenzó a verse como un canal de transmisión de los valores y principios establecidos dentro de los lineamientos de la entidad, a fin de proyectar sentido de pertenencia e identidad institucional.

Del mismo modo, Castro & Díaz (2021) consideran que la comunicación interna (CI) es la encargada hacer conocer objetivos y metas a los empleados a fin de crear en ellos, identidad y cultura organizacional.

Por su parte, León & Tapia (2021) mencionan que la comunicación interna sirve de guía para solucionar inconvenientes complejos que surjan dentro del proceso comunicacional en las instituciones Tessi (2012). En tal sentido, si se ejecuta una deficiente gestión de la comunicación interna, perjudicará el clima organizacional; lo que podría llevar al profesional a buscar nuevos desafíos. Ante esto, los objetivos de la organización se verán afectados, y hasta se podría llegar al fracaso empresarial (Charry, 2018). La comunicación interna permite las interrelaciones a través de las diferentes actividades que fija la empresa, con la finalidad de incentivar la confraternidad y sentido de pertenencia hacia la compañía.

Si nos remontamos a la coyuntura actual, muchas organizaciones han optado por la comunicación digital con sus públicos internos, lo que ha proporcionado ventajas y desventajas al momento de decodificar el mensaje; ya sea por el tipo de mensaje o el medio utilizado para llevar a cabo la comunicación. García – Orosa (2019).

Luego de conocer un poco más sobre el manejo de la comunicación dentro de las organizaciones, en este estudio se consideró a la comunicación ascendente, descendente y horizontal, dentro del área municipal en investigación.

El clima organizacional es otro de los temas importantes en este estudio. Arano, Escudero y Delfín (2016), citan a Forehand y Gilmer (1964), que lo conceptualizan como un grupo de particularidades propias, que lo diferencian de realidades o

contextos que se presenten en otras empresas; además de influir en el comportamiento de los colaboradores, debido a la percepción que tienen de este.

Asimismo, Gómez (2013) cita a Dessler (1979), que concibe al clima del ambiente laboral como la percepción del trabajador hacia la entidad a la que pertenece; esto conllevará a tener una cierta opinión de ella. Por lo tanto, dependerá del clima que se presente, para que el trabajador cumpla las metas trazadas por la organización.

González y González (2010), señalan que es un fenómeno que incide entre el manejo de la estructura de la institución y el factor subjetivo de los trabajadores; por lo que dependerá mucho del contexto que se presente o trabaje en el ambiente laboral, para especificar si existirá productividad, motivación, rotación externa, ausentismo, etc., en la organización.

Chirino, Merino y Martínez (2018), haciendo referencia a lo mencionado anteriormente, consideran que el clima organizacional forma parte del ambiente de trabajo percibido por los colaboradores. Además, consideran que la productividad es el reflejo de lo percibido por trabajadores. Ante esto, los autores inciden en que los factores psicológicos intervienen al momento de interpretar la realidad que se presente dentro del ambiente laboral.

Chiang et al (2017) indica que según las referencias bibliográficas existentes, se concluye que hay una controversia entre el clima psicológico y el organizacional; ya que el primero es estudiado desde una perspectiva individual y el segundo desde un enfoque organizacional. Ambos son considerados como fenómenos multidimensionales, debido a que detallan las percepciones de los integrantes de una institución sobre sus experiencias dentro del entorno laboral.

Chavéz y Grijalba (2019) citan a Arias & Arias (2014), donde mencionan a la psicología lewiniana, haciendo hincapié que el término "clima" tiene su origen en esta, desde 1939. Aunque en la década de los 60, fue Gellerman quien nos habla ya de un concepto de "clima", en las organizaciones.

Para Likert (1961), citado por Martínez y Guadarrama (2021), existen cuatro tipos de sistemas en las organizaciones:

Autoritario, predomina la burocracia y desconfianza, donde los que se encuentran en la cumbre de la estructura organizacional son los únicos que toman las decisiones.

Paternal, es menos estricto que el anterior, debido a que hay una mayor delegación; pero las decisiones solo las tienen los que pertenecen al nivel alto de la entidad.

Asimismo, el autor habla del sistema consultivo, donde participan miembros de escalones medios e inferiores en la toma de decisiones, además existe confianza. Aquí se trabaja de manera descentralizada.

Por último, se menciona al sistema participativo, donde se delegan responsabilidades en las diferentes áreas de la organización, sin importar el nivel, a propósito de la toma de decisiones. Existe confianza y manejo adecuado de la comunicación vertical y horizontal.

Existen diversos modelos de medición del clima organizacional, por ejemplo, Villamizar & Castañeda (2014) mencionan a la prueba de medición del clima organizacional (PMCO), la cual tiene variables psicosociales y condiciones organizacionales, por su parte Peña et al. (2013) evaluaron la Escala CLIOR (Clima Organizacional) en la cual lo evaluán como una sola dimensión; por su parte Barría et al. (2021) consideran al clima organizacional como un constructo importante en los entornos laborales, porque en el influyen las conductas tanto individuales como los grupales, proponiendo en su evaluación a factores como la confianza, la tensión laboral, el apoyo social, la retribución y la satisfacción.

Ante esto, Seifollahi y Rahimi (2018) indican que va a depender mucho del tipo de clima que tenga una institución, lo que definirá su status cultural. Es por ello que la gestión adecuada para lograr un buen ambiente de trabajo, permitirá la motivación, innovación, aprendizaje y satisfacción en los empleados; además de promover la lealtad, ética y productividad.

Macías & Venga (2021) en relación al clima organizacional hace referencia a Alfaro que señala que “es el espacio de trabajo de los integrantes de una institución;

además, comprende la constitución y estructura de la misma, haciendo referencia a como de desarrolla el trabajo.

Según Schneider (1975) mencionado por Dávila, Agüero, Ruiz & Guanilo (2021), consideran que el clima organizacional también puede considerarse como parte de la meteorología, por el conjunto de características atmosféricas; y además por la variedad de elementos que identifican como de desarrolla el trabajo en una organización.

Del mismo modo, para Villamizar & Castañeda (2014), el clima en una organización es el conjunto de propiedades que identifican el entorno laboral, y que es percibida de forma directa o indirecta por los colaboradores.

Seghieri, Rojas, & Nuti (2015), indican que el clima organizacional es una construcción teórica distinta, que guarda relación con la manera en que lo empleados perciben de la organización perciben el ambiente de trabajo dentro de esa organización y su impacto en su bienestar psicológico individual; adicionalmente, Gonzáles, Ramirez, Terán y Palomino (2021) señalan que Litwing y Stinger, basándose en la perspectiva estructural, definen el clima organizacional como un elemento que determina los objetivos, evalúa el clima desde la experiencia de los trabajadores; también, los autores consideran que, desde la perspectiva perceptual, deducen el significado del clima de manera global.

La teoría de sistemas de Rensis Likert (1968), considera que el clima laboral es percibido a través de ocho dimensiones como la comunicación, interacción e influencia, resolución de problemas, motivación, toma de decisiones, planificación, control, adiestramiento y capacitación

De otro lado, al estudiar el clima organizacional, también encontramos la teoría de Litwin y Stringer (1968), que menciona nueve dimensiones.

La estructura, conocimiento de los trabajadores hacia la política estructural de la organización.

La responsabilidad, prevalece el sentimiento de autonomía para involucrarse en la toma de decisiones, a fin de cumplir los objetivos.

En relación a la dimensión recompensa, Locke (1976), citado por Chiang Vega, Gómez Fuentealba, & Hidalgo Ortiz (2017) menciona que es el resultado del esfuerzo percibido por los trabajadores, en base a su productividad.

El reto es otra dimensión, que forma parte de nivel subjetivo de los integrantes de la organización, hacia los desafíos en el trabajo.

Las Relaciones, se caracteriza por el buen trato entre trabajadores y los valores impartidos por estos.

Respecto a la dimensión cooperación, Gambetta (1988), citado por Ferraz, da Consolação & da Silva (2019), dice que la confianza permite un comportamiento cooperativo; después de todo, la confianza es la base para que existan otras relaciones y, en su ausencia, no hay cooperación

Los estándares, determinan los indicadores de las normas de rendimiento, que los trabajadores deben respetar.

Conflictos, aquí prima la estrategia y liderazgo por parte de los superiores, en la resolución de problemas internos, lo que influirá en el comportamiento de los trabajadores.

Por último, la identidad, hace referencia al compromiso e involucramiento de los trabajadores con la institución

Para medir el clima organizacional se considerarán las dimensiones consideradas por Litwin y Strliinger.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio por su fin es básica, donde se estudiará el problema planteado con el fin de buscar nuevos conocimientos científicos, pero sin contrarrestarlos con algún aspecto práctico (Muntané, 2010).

Por su carácter de medida es de tipo cuantitativa, debido a que se utilizarán el recojo de información para dar respuesta a la hipótesis planteada en este estudio; asimismo se utilizarán herramientas estadísticas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En referencia al diseño de investigación, Hernández et al. (2014) hace referencia a que este tipo de estudio será no experimental, ya que no serán manipuladas.

Es transeccional correlacional causal porque medirá la relación causa efecto entre una variable independiente y otra dependiente. (Lau 2016).

Según Hernández (2014), el diseño transeccional correlacional causal se representará de la siguiente manera:



Dónde X_1 es la variable independiente (causa) y Y_1 es la variable dependiente (efecto).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Comunicación Interna

Definición conceptual:

Según García (2008), menciona que la comunicación interna constituye la esencia de toda organización, ya que es fundamental que la persona que recepciona el

mensaje, recibe la información clara y exacta, en el momento preciso. La comunicación de puede dar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es importante para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos.

Definición operacional:

Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de la comunicación ascendente, descendente y horizontal (García, 2008).

Variable dependiente: Clima Organizacional

Definición conceptual:

Elemento que determina los objetivos, evalúa el clima desde la experiencia de los trabajadores; también, los autores consideran que, desde la perspectiva perceptual, deducen el significado del clima de manera global. Litwin y Stringer (1968).

Definición operacional:

Factores que se presentan en el ambiente laboral, que son percibidos objetiva o subjetivamente por los trabajadores que se desenvuelven en ese entorno; lo que repercutirá en su forma de comportarse y su motivación (Litwin y Stringer, 1968).

Población, muestra y muestreo

Para Arispe et al. (2020), la población se encuentra conformada por un grupo de individuos que comparten diversas características en común, así como de encontrarse en un espacio determinado.

El siguiente estudio involucró al total de colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, correspondiente a 41 colaboradores.

Criterios de inclusión: trabajadores que realizan trabajo presencial.

En conclusión, se trabajó con 41 trabajadores de esta gerencia, por tanto, se aplicó un muestreo censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández & Baptista (2014), indica que la técnica constituye un aspecto fundamental en el desarrollo de una investigación debido a que precisa el camino mediante el cual se va a apoyar el método para la obtención del propósito. Cómo técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para Hernández et al. (2014) el cuestionario es un instrumento que recopila datos relacionados a las variables materia de estudio en congruencia con el problema planteado; por su parte, García (2003) considera que al aplicar el cuestionario, tanto el investigador como el investigado, deben estar seguros y convencidos que es necesario elaborar interrogantes con claridad, utilizando un lenguaje sencillo; para que las respuestas sean entendidas y respondidas de manera adecuada; y por ende, lograr dar respuesta a nuestro problema de investigación.

Bajo esta perspectiva se diseñaron los dos cuestionarios.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización de la Municipalidad Provincial de Jaén para aplicar los instrumentos, de forma presencial o virtual, a los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas; asimismo se coordinó la fecha y hora de su aplicación.

Inicialmente, se realizó una muestra piloto a 15 colaboradores del área mencionada, lo cual permitió definir la confiabilidad del instrumento; para ello se

analizó el alfa de Cronbach, en el cual se evaluó su valor y se aceptó un valor cercano a 1.

También la encuesta fue validada por juicio de expertos. Una vez llenado la encuesta, los datos fueron analizados y se presentaron mediante tablas de frecuencias y gráficos, para su análisis descriptivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS v.26, aplicándose previamente la prueba de normalidad.

En el estudio, por ser la muestra menor a 50 individuos se hizo uso de la prueba de Shapiro Wilk, los datos mostraron que no tenían una distribución normal por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de regresión logística.

Los datos se presentaron mediante tablas de frecuencias y gráficos, para su análisis descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los principios éticos previstos por la universidad.

Se tomó en cuenta los principios éticos de Belmont (2010), como el respeto a los trabajadores, ya que ellos fueron los que decidieron voluntariamente su participación en este estudio de investigación.

Los aspectos éticos considerados fueron los siguientes:

- a) Derechos de autor, para lo cual se ha citado en correspondencia con los lineamientos establecidos en la norma APA 7ma edición. APA (2020)
- b) Anonimato, de las personas que participaron del estudio.
- c) confidencialidad de las respuestas brindadas por los participantes y
- d) consentimiento informado, mediante la cual se les informó el motivo de la investigación, así como la consulta respecto a su disposición de participar.

IV. RESULTADOS

Los principales resultados encontrados en la investigación son los siguientes:

La mayoría de colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén son mujeres (78.05%), la mayoría de tienen entre 30 a 59 años (90.24%), sólo el 7.32% son directivos y el 41.46% son profesionales, un poco más de la mitad de colaboradores tiene entre 05 a 10 años de labor (56.10%) y sólo el 4.88% tiene más de 16 años. El 31.71% de los colaboradores tienen una condición laboral de CAS y que el 36,59% brindan servicios como terceros, lo que indica que menos de la mitad son funcionarios y nombrados.

Resultados

Tablas de la variable comunicación interna

Tabla 1

Nivel de comunicación interna de la municipalidad de Jaén

	N°	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	5	12.2
Regular	13	31.7
Bueno	9	22.0
Muy Bueno	14	34.1
Total	41	100.0

Nota. Data de resultados

Interpretación:

En la tabla 1, se observa que existe una opinión favorable por parte de los colaboradores del área municipal en estudio, es decir opinan que existe una buena (22%) y muy buena comunicación interna (34,1%), aunque existe un buen porcentaje que indica que el clima es regular.

Tabla 2*Distribución de frecuencia por dimensiones de la comunicación interna*

Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comunicación ascendente	0	0	6	14.6	11	26.8	10	24.4	14	34.1
Comunicación descendente	0	0	6	14.6	12	29.3	9	22.0	14	34.1
Comunicación horizontal	0	0	7	17.1	11	26.8	8	22.0	15	36.6

Nota. Data de resultados**Interpretación:**

En la tabla 2, se evidencia que existe una opinión favorable respecto a la comunicación en todas sus dimensiones es buena y muy buena.

Tablas de la variable Clima Organizacional**Tabla 3***Tabla del Nivel de clima organizacional*

	N°	%
Muy deficiente	0	0.0
Deficiente	2	4.9
Regular	4	9.8
Bueno	9	22.0
Muy bueno	26	63.4
Total	41	100.0

Nota. Data de resultados**Interpretación:**

En la tabla 3, se muestra que el clima organizacional tiene una opinión favorable, es decir muy bueno (63,4%) por parte de los colaboradores del área municipal en estudios y el 12,2% indican que el clima es regular.

Tabla 4*Distribución de frecuencias por dimensiones del clima organizacional*

Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy Bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Estructura	0	0	1	2.4	8	19.5	7	17.1	25	61.0
Responsabilidad	0	0	1	2.4	5	12.2	10	24.4	25	61.0
Recompensa	0	0	1	2.4	5	12.2	12	29.3	23	56.1
Desafíos	0	0	2	4.9	4	9.8	10	24.4	25	61.0
Relaciones	0	0	1	2.4	5	12.2	10	24.4	25	61.0
Cooperación	0	0	1	2.4	10	24.4	24	58.5	24	58.5
Estándares	0	0	2	4.9	4	9.8	8	19.5	27	65.9
Conflicto	0	0	1	2.4	5	12.2	9	22.0	26	63.4
Identidad	0	0	2	4.9	5	12.2	9	22.0	25	61.0
Total			41	100.0	41	100.0	41	100.0	41	100.0

Nota. Data de resultados**Interpretación:**

En la tabla 4, se observa que todas las dimensiones tienen una opinión positiva, es decir los colaboradores manifiestan que el clima organizacional es positivo, así la dimensión estructura (61.0%), responsabilidad (61.0%), recompensa (56.1%), desafíos (61,0%), relaciones (61,0%), cooperación (58,5%), estándares (65,9%), conflicto (63,4%) e identidad (61,0%).

Tabla 5*Tabla cruzada entre la comunicación interna y el clima organizacional*

		Comunicación horizontal				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Clima organizacional	Deficiente	N°	0	2	0	0	2
		%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	4.9%
	Regular	N°	4	0	0	0	4
		%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.8%
	Bueno	N°	1	3	3	2	9
		%	2.4%	7.3%	7.3%	4.9%	22.0%
	Muy Bueno	N°	2	6	5	13	26
		%	4.9%	14.6%	12.2%	31.7%	63.4%
	Total	N°	7	11	8	15	41
		%	17.1%	26.8%	19.5%	36.6%	100.0%

Nota. Data de resultados**Interpretación:**

En la tabla 5, se evidencia la opinión de los colaboradores del área municipal en estudio donde el 63,4% indican que la comunicación interna como el clima organizacional es muy buena.

Prueba de normalidad**Tabla 6.***Prueba de Normalidad de datos*

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Clima organizacional	.384	41	.000
Comunicación interna	.574	41	.000

Nota. Data de resultados**Interpretación:**

Para evaluar la prueba de normalidad se plantean las siguientes hipótesis:

Hi: Los datos de la variable No provienen de una distribución normal

Ho: Los datos de la variable Sí provienen de una distribución normal

- Si $p(\text{sig}) \leq 0.05$ Entonces Rechazar Ho / Aceptar Hi
- Si $p(\text{sig}) > 0.05$ Entonces Aceptar Ho. No se puede rechazar Ho

Analizando la normalidad (Shapiro Wilk) de la tabla 6, se observa que el valor $p=,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se acepta que los datos no provienen de una distribución normal.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación se utilizó la prueba de regresión logística ordinal, debido a que los datos no provienen de una distribución normal, planteándose las siguientes hipótesis:

Ho: No repercute la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

Ha: Repercute la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

Prueba estadística elegida: Análisis de regresión logística ordinal.

Nivel de Significación: Se ha establecido un nivel de significación del 0,05.

Tabla 7

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional

Model Fitting Information				
	-2 Log			
Model	Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	35.866			
Final	23.818	12.048	3	.007

Link function: Logit.

Nota. Data de resultados

Tabla 8

Bondad de ajuste del modelo que manifiesta la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	18.819	6	.004
Deviance	14.273	6	.027

Link function: Logit.

Nota. Data de resultados

Interpretación.

Se observa que la Desviación ($x^2 = 14,273$) muestran un $p < 0,05$; por tanto, se puede señalar que el modelo de regresión logística es válido y aceptable.

Tabla 9

Pseudo R – cuadrado del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional.

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.313
Nagelkerke	.363
McFadden	.189

Link function: Logit.

Nota. Data de resultados

Interpretación.

En la tabla 9 se presenta el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (,363), el cual es importante, debido a que indica que la comunicación interna repercute en el clima

Tabla 10

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la comunicación interna en el Clima Organizacional

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Clima organizacional = 1]	-5.445	1.276	18.214	1	.000	-7.946	-2.945
	[Clima organizacional = 2]	-3.824	.990	14.937	1	.000	-5.764	-1.885
	[Clima organizacional = 3]	-1.817	.770	5.572	1	.018	-3.325	-.308
Location	[Comunicacion interna=1]	-4.314	1.289	11.207	1	.001	-6.840	-1.788
	[Comunicacion interna=2]	-1.520	.947	2.578	1	.108	-3.375	.335
	[Comunicacion interna=3]	-1.036	1.048	.976	1	.323	-3.089	1.018
	[Comunicacion interna=4]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Nota. Data de resultados

Interpretación.

La tabla 10, muestra que la comunicación interna (Wald=11,207; $p=,000<,05$) predice mejor el clima organizacional.

Resumiendo, se puede indicar que el modelo logístico es significativo ($p<,05$) y explica el 36.3% de la variable clima organizacional.

Por lo cual, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis Alterna.

V. DISCUSIÓN

Se realiza a continuación la discusión de los resultados en relación a cada objetivo planteado en la investigación.

En primer lugar se realizó una caracterización de los colaboradores del área municipal en estudio, al respecto los resultados muestran que la mayoría de colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén son mujeres, la mayoría de los trabajadores fluctúa entre 30 a 59 años, son pocos los colaboradores que son directivos y menos de la mitad son profesionales, un poco más de la mitad de colaboradores tiene entre 05 a 10 años de labor, cerca de la mitad de los colaboradores tienen una condición laboral de CAS. Estos datos son muy importantes identificarlos, debido a que son elementos que influyen en el desarrollo de cualquier área dentro de una organización, porque los intereses y necesidades de los (as) colaboradores son diferentes.

En relación al primer objetivo: describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021, es importante debido a que internamente se da de manera muy frecuente la comunicación interna y de acuerdo con Brandolini y Gonzáles (2009), debe ser desarrollada de manera armoniosa y participativa, debido a que una mala comunicación repercutirá en los desempeños de los colaboradores y en las interrelaciones entre todos los colaboradores, generando un inadecuado clima organizacional, asimismo un buen clima organizacional de acuerdo con Palma (2004) permitirá un mejor funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Los resultados según sus dimensiones de la comunicación muestran que existe una opinión favorable por parte de los colaboradores de la Gerencia en estudio, así la comunicación ascendente es muy buena (34.1%), debido a que existe comunicación con sus jefes inmediatos, quienes toman en cuenta los comentarios o sugerencias que realizan, sus superiores les dan la confianza suficiente para solucionar los problemas que puedan presentarse en el área laboral.

Respecto a la comunicación descendente el 34.1% opina que es muy buena, porque indican que la mayoría de veces si están conformes con la información clara y precisa, así como la retroalimentación que reciben de sus jefes inmediatos, lo cual contribuye a mejorar el trabajo.

En cuanto a la comunicación horizontal, los trabajadores indican que cuentan con un clima de confianza entre compañeros en la cual también se presenta integración y coordinación para ejecución de actividades y solución de problemas. Asimismo, señalan que la comunicación entre sus pares es de manera abierta, por lo que el 36.6% consideran que es muy buena.

Concluyéndose que existe una opinión favorable por parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, es decir opinan que la comunicación interna es muy buena, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Trujillo (2017), que indicó que la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los colaboradores de la administración pública.

El segundo objetivo específico fue describir el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia en estudio. Al respecto el clima organizacional fue medido mediante nueve dimensiones teniendo en cuenta la teoría de Litwin.

Respecto a la dimensión estructura, los resultados muestran que los trabajadores están de acuerdo en señalar que las tareas están bien definidas, existe claridad sobre las personas que toman decisiones, tienen conocimiento de las políticas y estructura organizacional que existe, asimismo conocen las normativas como los reglamentos y normas que facilitan cumplir y mejorar su desempeño; aunque las funciones deberían estar más claros; indican también que las metas establecidas por sus jefes inmediatos son alcanzables, con estos resultados se encontró que el 61% opinan que es muy buena.

La dimensión responsabilidad, presenta una opinión favorable, es decir indican que son responsables al momento de hacer su trabajo, verifican la información previamente antes de ser enviada, indican que sus jefes les dan libertad para hacer su trabajo, aunque también indican que ante un error buscan excusarse con frecuencia, con lo cual se obtuvo que el 61% indican que es muy buena.

En la dimensión recompensa, los trabajadores indican que las personas son recompensadas con frecuencia, sin embargo, consideran que no es suficiente, dado que el 56% opina que es muy buena.

La dimensión desafíos, según los trabajadores de la gerencia, indican que existe una planificación a mediano plazo, sin embargo no asumen riesgos grandes, talvez para evitar cometer errores, asimismo en este aspecto se debe tener en cuenta que el factor político influye en las tomas de decisiones, es por ello que el 61% opinan que es muy buena, principalmente por la forma de cómo se motiva

enfrentar nuevos retos y desafíos, siendo importante que la gerencia arriesguen más por una buena idea de los colaboradores.

La dimensión relaciones, desde la perspectiva de los trabajadores, indican que la gerencia a la que pertenecen tiene un clima agradable en la cual no existen discusiones que generen tensión entre ellos, aunque de vez en cuando se presentan situaciones que afectan las relaciones entre todos, es por ello que el 61% opinan que es muy bueno.

Respecto a la dimensión cooperación, los trabajadores opinan que la gerencia, siempre presiona para contribuir en la mejora continua del rendimiento personal y grupal, aunque la productividad de todos los trabajadores no es la misma, opinan que están contentas, se llevan bien y están orgullosos de su desempeño, concluyéndose que el 58.5% indica que es muy bueno.

En relación a la dimensión estándares, opinan que, si se equivocan, repercutirá en sus jefes inmediatos, pero consideran que existe apoyo por parte de los colaboradores del área cuando tienen una labor difícil, opinan que sus jefes le dan importancia al factor humano, por lo cual el 65.9% indica que es muy bueno.

En cuanto a la dimensión conflicto, los colaboradores señalan que son escasos los conflictos que se presentan en la gerencia, debido a que los desacuerdos que se presentan son solucionados, respetando los acuerdos de la mayoría, es por ello que el 63.4% señala que es muy bueno.

Finalmente, en relación a la dimensión identidad, se obtuvo que los trabajadores se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas, indican que existe un buen funcionamiento como equipo y son leales a la gerencia, buscando el cumplimiento de todos los objetivos establecidos, esto se demuestra dado que el 61% están de acuerdo con esta dimensión.

Respecto al tercer objetivo específico se determinó que el clima organizacional presenta una opinión favorable, es decir opinan que es muy bueno (63.4%) por parte de los colaboradores del área municipal en estudio; resultados similares fueron encontrados por Charry (2018), indicando promedios positivos en las dimensiones del clima, como la autonomía personal (3,83); la estructura (3,51); consideración(3,86); entusiasmo(3,26) y orientación hacia la recompensa y promoción (3,69).

Con estos resultados se logró el objetivo general, determinándose que la comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021, para ello se aplicó el modelo logístico de regresión, determinándose que la comunicación interna explica el 36.3% de la variable clima organizacional.

Los resultados concuerdan con lo encontrado por Calhua & Rosales (2018) que determinó la existencia de una relación ($r=0,600$) la cual fue significativa ($p=0,000$) entre las variables, predominando la comunicación horizontal, indicaron la existencia de barreras de comunicación físicas, lo cual influye tanto en las relaciones como en la satisfacción, y que es importante implementar un plan de comunicación interna, asimismo Trujillo (2017) obtuvo una relación significativa entre las variables con un valor de $r=0,872$.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén indican que el clima organizacional es muy bueno (63,4%), de igual manera con las dimensiones la dimensión estructura (61,0%), responsabilidad (61,0%), recompensa (56,1%), desafíos (61,0%), relaciones (61,0%), cooperación (58,5%), estándares (65,9%), conflicto (63,4%) e identidad (61,0%).
2. Existe una opinión buena (22%) y muy buena (34,1%) respecto a la comunicación interna, por parte de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021, así como de la comunicación ascendente (34,1%), la comunicación descendente (34,1%) y la comunicación horizontal (36,6%).
3. La comunicación interna si repercute (36.3%) en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

A la Gerencia de Recursos Humanos, se recomienda:

- Implementar un plan de comunicación interna en todas las áreas, para mejorar y mantener informados y comunicados a todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Jaén.
- Realizar estudios de clima organizacional de manera periódica, para identificar aspectos que puedan influir de manera negativa en la labor de los colaboradores.
- Mejorar la comunicación, utilizando los medios y herramientas digitales.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Arano, Escudero y Delfín (2016). Founding the origin of the organizational climate, from the perspective of school management: a theoretical approach. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Arispe C., Yangali J., Guerrero M., Acuña L. y Arellano C. (2020) *La Investigación Científica, Una Aproximación a los estudios de posgrado*. Ecuador. Universidad Internacional del Ecuador. (1ra ed).
- Arizcuren (2008). *Guías de buenas prácticas de Comunicación Interna*. Obtenido de <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bárcenas Enríquez, D. R., Pastás Cuayal, E. A., & Pantoja Montero, M. A. (2021). Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(1), 217 - 229. doi:<https://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a14>
- Barría González, J., Postigo, Á., Pérez Lucio, R., Cuesta, M., & García Cueto, E. (2021). Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale. *Anales de psicología*, 37(1), 168 - 177. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Brandolini, Gonzáles y Hopkins. (2009). *Comunicación Interna: Claves para una Gestión Exitosa*. Obtenido de:

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Belmonte Serrano, M. Á. (2010). Requisitos éticos en los proyectos de investigación. Otra oveja negra. Seminarios de la fundación Española de Reumatología, 11(1), 7-13. doi:10.1016/j.semreu.2009.09.005

Calhua Aviles, G. M., & Rosales Castillo, M. (2018). La comunicación interna y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la Municipiudad distrital de Chavín de Huántar, Huari, 2018. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3560/T033_45612842_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cámara de comercio de Lima (2018) Informe especial. Productividad puede crecer hasta un 30% con un buen clima laboral. Recuperado: https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_2/informe%20especial.pdf

Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2021). Internal communication as a strategic area for innovation through change management and organizational happiness. *Obra digital*, 131 - 148. doi:<https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>.

Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de. *Profesional de la información*, 29(3). doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>

Charry Condor, H. O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comunicación*, 9(1), 25 - 34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Chavéz y Grijalba (2019). Experiencias innovadoras en la educación y gestión del talento humano: retos para la educación del futuro. Obtenido de <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2019/04/Experiencias-innovadoras.pdf>

- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. Cuadernos de Administración. Journal of Management, 33(57). doi:<https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chiavenato, I. (2017) Comportamiento Organizacional, México DF. Mc Graw Hill.
- Chirino, Merino y Martínez (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. d., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 26, 663 - 677. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Deloitte. (2021). Global Human Capital Trends. Informe Especial Recuperado: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends.html>
- Díaz- Soloaga (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies?. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/72029-Texto%20del%20art%C3%ADculo-237532-2-10-20190921.pdf
- Egas y Yance. (2018). Internal communication strategies to strengthen the corporate identity of a security company located in the city of Guayaquil - Ecuador. Extraído de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Ferraz Coelho da Silva,, W., da Consolação Paiva, W., & da Silva, H. A. (April - June de 2019). Correlations between trust and the organizational citizenship behaviors: reflections and considerations for public managers from a municipality in Minas Gerais. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria, 12(2), 317 - 335. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273460054008>
- Formanchuk (2009). Comunicación Interna: 7 dimensiones de intervención para aportar valor.

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/815175aeb053c7ded44ee0d17c436864.pdf

Gallup (2019) Global Great Jobs Briefing. Informe especial. Recuperado: <https://www.gallup.com/analytics/268787/gallup-global-great-jobs-briefing-2019.aspx?thank-you-report-form=1>

García (2003). El cuestionario como instrumento de investigación / evaluación. Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf

García (2008). El comportamiento humano en las organizaciones. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/GARCIA%202008%20-EI-comportamiento-humano-en-las-organizaciones-pdf.pdf

García – Orosa (2019). 25 years of research in online organizational communication. Review article. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/75393-Texto%20del%20art%C3%ADculo-242872-1-10-20191112.pdf

Gan, F. y Triginé, J. (2006): Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Dessler (1979). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Gonzáles, Ramirez, Terán y Palomino (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/318-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1148-2-10-20210309%20(1).pdf

Gonzáles y Gonzáles (2010). Clima Organizacional. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición) McGraw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Lau, F. (2016). *Methods for Correlational Studies*. Recuperado: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK481614/>

León Brabo, D. P., & Tapia Tapia, M. E. (2021). Balance Scorecard: Management strategy in the civil works sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12). doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1295>

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

López y Fachelli (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Primera edición. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Macías García, E. K., & Venga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(94), 548 - 567. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg>

Martínez y Guadarrama (2021). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31103505.pdf>

Miquel y Aced (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/75737-Texto%20del%20art%C3%ADculo-242962-1-10-20191113.pdf>

Montoya Cáceres, P., Bello Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean State university. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7 - 13. Obtenido de [//dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007)

- Muntané. (2010). Introducción a la Investigación Básica. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(1).pdf
- Ongallo (2007). Manual de Comunicación: Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Segunda edición revisada y actualizada. Obtenido de <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Padua, J. (2018). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales (primera edición electrónica ed.). México: fondo de cultura economica. <https://books.google.com.pe/books?id=1g9jDwAAQBAJ&pg=PT405&dq=coeficiente+de+spearman&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjw9pHVibjsAhXAILkGHUloAukQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=coeficiente%20de%20spearman&f=false>
- Peña Suárez, E., Muñiz, J., Campillo Álvarez, Á., Fonseca Pedrero, E., & García Cueto, E. (2013). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale. *Psicothema*, 25(1), 137 - 144. doi:doi: 10.7334 / psicothema2012.260
- Perales Jaraba, D. M. (2020). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la administración municipal de Tamalameque, César. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2421/1/34252.pdf>
- Reyes, J (2010). Las cuatrodimensiones de la comunicación interna. Recuperado: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LasCuatroDimensionesDeLaComunicacionInterna-5263487.pdf
- Seifollahi y Rahimi (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. *Especial N° 16*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-TheRoleOfOrganizationalClimateAndOrganizationalCom-7377526.pdf
- Segredo Pérez, A. M. (2011). The university management and the organizational climate. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164 - 177. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/289722998_The_university_management_and_the_organizational_climate

- Seghieri, C., Rojas, D., & Nuti, S. (2015). Are there gender differences in how managers and professionals perceived organizational climate? The case of Tuscan healthcare system. *Suma de Negocios*, 6(13), 8 -16. doi:10.1016/j.sumneg.2015.04.002
- Torres, Heras, Jambrino e Iglesias (2021). Public Relations and the Fundraising professional in the Cultural Heritage Industry: a study of Spain and Mexico. N° 21, VOL. XI. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/PUBLIC%20RELATIONS.en.es%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/PUBLIC%20RELATIONS.en.es%20(1).pdf)
- Trujillo (2017), "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017". Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Vilas Boas, M. (2019). Relationship between the Perception of Organizational Culture and Ethical Climate and the Perception of Workplace Bullying. *Revista CES Psicología*, 12(2), 103 - 125. doi:<https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.8>
- Villamizar Reyes, M. M., & Castañeda Zapata, D. I. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal Psychological Research*, 7(2), 64 - 75. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-20842014000200007&script=sci_arttext&tIng=en

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Clima Laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.

AUTORA: YSMELDA HELENE ROMERO ACOSTA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, durante - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	Variable 1: Comunicación interna			
	Objetivos Específicos:		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
	1. Describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.		Comunicación ascendente	Brindar atención al usuario.	1,2,3	
				Tomar en cuenta comentarios y sugerencias.	4	
				Confianza para hablar con el jefe.	5	
			Comunicación descendente	Recibe información de desempeño.	6,7,8	
				Comunicación clara y sencilla	9	
				Recibe información oportuna.	10	
			Comunicación horizontal	Confianza en los compañeros.	11,12	
				Integración y coordinación.	13	
				Comunicación abierta y clara.	14,15	
				Variable 2: Clima laboral		
	2. Describir el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.		Estructura	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	
3. Analizar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y	Responsabilidad	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11			

Finanzas de la Municipalidad
Provincial de Jaén 2021.

Recompensa	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13
Desafíos	Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16
Relaciones	Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19
Cooperación	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23
Estándares	Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27
Conflictos	Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30
Identidad	Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensión Operacional	Dimensión	Indicadores
Comunicación interna	La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos (García, 2008).	Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal (García, 2008).	Comunicación ascendente	Brindar atención al usuario. Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. Confianza para hablar con el jefe.
			Comunicación descendente	Recibe información de desempeño. Comunicación clara y sencilla Recibe información oportuna.
			Comunicación horizontal	Confianza en los compañeros. Integración y coordinación. Comunicación abierta y clara.
Clima organizacional	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Estructura	Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.
			Responsabilidad	Percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.
			Recompensa	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.
			Desafíos	Percepción que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.
			Relaciones	Percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.
			Cooperación	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.

	Estándares	Percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.
	Conflicto	Percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones. Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.
	Identidad	

ANEXO 3. INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ____ No ____

A. Género

a) Masculino b) Femenino

B. Edad

a) De 18 a 29 b) 30 a 59 c) 60 a más

C. Puesto de trabajo

a) Directivo b) Profesional d) Técnico e) Auxiliar

D. Años de experiencia en la Gerencia de Administración y Finanzas.

a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) De 11 a 15 años d) De 16 años a más

E. Tipo de contratación

a) Funcionarios y servidores públicos b) Personal nombrado c) CAS

DIMENSIONES	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESTRUCTURA					
1. En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?					
2. En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
3. Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?					
4. En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?					
5. En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?					
6. En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?					
RESPONSABILIDAD					
7. En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?					

8. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					
9. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					
10. En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
11. En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
RECOMPENSA					
12. En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
13. En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
DESAFIOS					
14. En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?					
15. En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?					
16. La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.					
RELACIONES					
17. La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
18. En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
19. En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?					
COOPERACION					
20. En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
21. La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?					
22. En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
23. Me siento orgulloso de mi desempeño?					
ESTANDARES					
24. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?					
25. Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?					
26. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
27. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?					
CONFLICTO					
28. En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					
29. Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?					
30. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
IDENTIDAD					
31. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?					
32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?					
33. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?					
34. En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?					



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ___ No___

PREGUNTAS	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1.- ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2.- ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3.- ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4.- ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.- ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
6.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7.- ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8.- ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9.- ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10.- ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
11.- ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.- ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13.- ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.- ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.- ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 15 de octubre del 2020.

Señor: Mg. Boris Paul Ruiz Facho

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación del instrumento de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Ysmelda Helene Romero Acosta

DNI N° 45504826

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de García (2008).

Dimensión 1: Comunicación ascendente: es aquella que se transmite de abajo hacia arriba.

Dimensión 2: Comunicación descendente: es aquella que se transmite de arriba hacia abajo.

Dimensión 3: Comunicación horizontal: es aquella que se realiza entre personas de un mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de Litwin y Stringer (1968).

Dimensión 1: Estructura: Comprende todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

Dimensión 2: Responsabilidad: Se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

Dimensión 3: Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

Dimensión 4: Desafíos: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

Dimensión 5: Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Dimensión 6: Cooperación: Se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

Dimensión 7: Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

Dimensión 8: Conflictos: Comprende la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

Dimensión 9: Identidad: Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021

AUTORA: YSMELDA HELENE ROMERO ACOSTA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, durante - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p> <p>2. Describir el clima laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Brindar atención al usuario.	1,2,3		
				Tomar en cuenta comentarios y sugerencias.	4		
				Confianza para hablar con el jefe.	5		
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Recibe información de desempeño.	6,7,8		
				Comunicación clara y sencilla	9		
				Recibe información oportuna.	10		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Confianza en los compañeros.	11,12		
				Integración y coordinación.	13		
				Comunicación abierta y clara.	14,15		
			VARIABLE 2: CLIMA LABORAL				
			ESTRUCTURA	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas,	1,2,3,4,5,6		

Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.	3. Analizar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.		procedimientos, trámites y otras limitaciones.		
		RESPONSABILIDAD	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11	
		RECOMPENSA	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13	
		DESAFÍOS	Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16	
		RELACIONES	Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19	
		COOPERACIÓN	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o	20,21,22,23	

				filosofía que ayuda dentro de la organización.		
			ESTÁNDARES	Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27	
			CONFLICTOS	Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30	
			IDENTIDAD	Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DE</p> <p>Transaccional correlacional causal</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN :</p> <p>Se trabajará con 41 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, que representan la totalidad de esta área.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Aplicación de censo virtual.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la comunicación interna. García (2008)</p> <p>Autor: Portugal, A. (2005). Test de comunicación organizacional interna. Adaptado: Cervantes C. (2017)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Jaén</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: Aplicación de censo virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir el clima organizacional. Litwin y Stringer (1968)</p> <p>Adaptado: Ysmelda Helene Romero Acosta.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Técnica: Censo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de comunicación interna / Cuestionario de clima laboral</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y cuartiles.</p> <p>Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de los test o los instrumentos.</p> <p>Uso del histograma de frecuencias que servirán para visualizar e interpretar los resultados.</p> <p>Coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis. La rho de Spearman y la prueba z para la contrastación de hipótesis.</p> <p>Trabajar con el Software Ms Excel</p> <p>SPSS v. 25</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)</p>	<p>Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de las siguientes dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. García (2008)</p>	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención al usuario. - Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. - Confianza para hablar con el jefe. 	<p>1,2,3</p> <p>4</p> <p>5</p>	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe información de desempeño. - Comunicación clara y sencilla - Recibe información oportuna. 	<p>6,7,8</p> <p>9</p> <p>10</p>		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los compañeros. - Integración y coordinación. - Comunicación abierta y clara. 	<p>11,12</p> <p>13</p> <p>14,15</p>		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	ESTRUCTURA	Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
			RESPONSABILIDAD	Percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11		
			RECOMPENSA	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13		
			DESAFÍOS	Percepción que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16		
			RELACIONES	Percepción de los miembros de la	17,18,19		

				institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.			
			COOPERACIÓN	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23		
			ESTÁNDARES	Percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27		
			CONFLICTOS	Percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30		
			IDENTIDAD	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34		



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ____ No ____

FICHA

A. Género

a) Masculino b) Femenino

B. Edad

a) De 18 a 29 b) 30 a 59 c) 60 a más

C. Puesto de trabajo

a) Directivo b) Profesional d) Técnico e) Auxiliar

D. Años de experiencia en la Gerencia de Administración y Finanzas.

a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) De 11 a 15 años d) De 16 años a mas

E. Tipo de contratación

a) Funcionarios y servidores públicos b) Personal nombrado c) CAS

DIMENSIONES	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESTRUCTURA					
1. En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?					
2. En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
3. Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?					
4. En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?					
5. En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?					
6. En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?					
RESPONSABILIDAD					
7. En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?					
8. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					

9. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					
10. En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
11. En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
RECOMPENSA					
12. En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
13. En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
DESAFIOS					
14. En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?					
15. En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?					
16. La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.					
RELACIONES					
17. La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
18. En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
19. En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?					
COOPERACION					
20. En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
21. La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?					
22. En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
23. Me siento orgulloso de mi desempeño?					
ESTANDARES					
24. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?					
25. Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?					
26. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
27. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?					
CONFLICTO					
28. En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					
29. Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?					
30. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
IDENTIDAD					
31. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?					
32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?					
33. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?					
34. En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

Ficha técnica del instrumento

Autores: Litwin y Stringer (1968)

Adaptado: Ysmela Helene Romero Acosta

Aplicación: Individual

Número de dimensiones: 9

Número de ítems: 34

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 17 minutos.

Objetivo: Evaluar el Clima laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Aplicación de cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto mediante coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?	X		X		X		
2	¿En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
4	En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas	X		X		X		
5	En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?	X		X		X		
6	En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?	X		X		X		
	RESPONSABILIDAD							
7	En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?	X		X		X		
8	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	X		X		X		
9	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo	X		X		X		
10	En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	X		X		X		

11	En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	X		X		X		
	RECOMPENSA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	X		X		X		
13	En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		
	DESAFIOS							
14	En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?	X		X		X		
15	En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?	X		X		X		
16	La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.	X		X		X		
	RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		X		X		
18	En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		X		X		
19	En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?	X		X		X		
	COOPERACION	Si	No	Si	No	Si	No	
20	En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	X		X		X		

21	La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	X		X		X		
22	En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	X		X		X		
23	Me siento orgulloso de mi desempeño?	X		X		X		
	ESTANDARES	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?	X		X		X		
25	Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?	X		X		X		
26	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	X		X		X		
27	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?	X		X		X		
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
28	En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	X		X		X		
29	Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?	X		X		X		
30	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	X		X		X		
	IDENTIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		

32	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
33	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?	X		X		X		
34	En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Boris Paul Ruiz Facho

DNI: 44896146

Código Orcid: 0000-0002-4016-024X

Especialidad del validador: Sociólogo – Magister en Gestión Pública

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

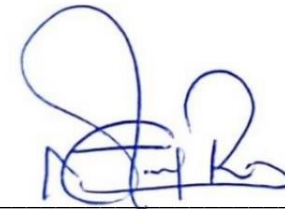
concepto teórico formulado.

específica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

En el enunciado del ítem, es conciso,

ya que los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ___ No ___

PREGUNTAS	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1.- ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2.- ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3.- ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4.- ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.- ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
6.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7.- ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8.- ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9.- ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10.- ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
11.- ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.- ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					

13.- ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.- ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.- ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Comunicación Interna

Autor: Portugal (2005)

Adaptado Cervantes (2017)

Aplicación: Individual.

Número de
dimensiones: 3

Número de ítems: 15

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Censo - cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto con El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	X		X		X		

7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	X		X		X		
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	X		X		X		
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	X		X		X		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	X		X		X		
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	X		X		X		
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Boris Paul Ruiz Facho

DNI: 44896146

Código Orcid: 0000-0002-4016-024X

Especialidad del validador:

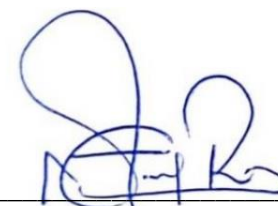
Chiclayo 16 de Octubre del 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 15 de octubre del 2020.

Señor: Mg. Fernando Santos Cubas


Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación del instrumento de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Ysmelda Helene Romero Acosta

DNI N° 45504826

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de García (2008).

Dimensión 1: Comunicación ascendente: es aquella que se transmite de abajo hacia arriba.

Dimensión 2: Comunicación descendente: es aquella que se transmite de arriba hacia abajo.

Dimensión 3: Comunicación horizontal: es aquella que se realiza entre personas de un mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de Litwin y Stringer (1968).

Dimensión 1: Estructura: Comprende todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

Dimensión 2: Responsabilidad: Se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

Dimensión 3: Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

Dimensión 4: Desafíos: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

Dimensión 5: Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Dimensión 6: Cooperación: Se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

Dimensión 7: Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

Dimensión 8: Conflictos: Comprende la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

Dimensión 9: Identidad: Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021

AUTORA: YSMELDA HELENE ROMERO ACOSTA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, durante - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Brindar atención al usuario.	1,2,3	
				Tomar en cuenta comentarios y sugerencias.	4	
				Confianza para hablar con el jefe.	5	
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Recibe información de desempeño.	6,7,8	
				Comunicación clara y sencilla	9	
				Recibe información oportuna.	10	
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Confianza en los compañeros.	11,12	
				Integración y coordinación.	13	
Comunicación abierta y clara.	14,15					
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL						

<p>2. Describir el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p> <p>3. Analizar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p>			ESTRUCTURA	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	
			RESPONSABILIDAD	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11	
			RECOMPENSA	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13	
			DESAFÍOS	Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16	
			RELACIONES	Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19	

			COOPERACIÓN	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23	
			ESTÁNDARES	Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27	
			CONFLICTOS	Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30	
			IDENTIDAD	Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DE</p> <p>Transaccional correlacional causal</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Se trabajará con 41 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, que representan la totalidad de esta área.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Aplicación de censo virtual.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la comunicación interna. García (2008)</p> <p>Autor: Portugal, A. (2005). Test de comunicación organizacional interna. Adaptado: Cervantes C. (2017)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Jaén</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: Aplicación de censo virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir el clima organizacional. Litwin y Stringer (1968)</p> <p>Adaptado: Ysmelda Helene Romero Acosta.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Técnica: Censo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de comunicación interna / Cuestionario de clima laboral</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y cuartiles.</p> <p>Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de los test o los instrumentos.</p> <p>Uso del histograma de frecuencias que servirán para visualizar e interpretar los resultados.</p> <p>Coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis. La rho de Spearman y la prueba z para la contrastación de hipótesis.</p> <p>Trabajar con el Software Ms Excel</p> <p>SPSS v. 25</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)	Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de las siguientes dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. García (2008)	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención al usuario. - Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. - Confianza para hablar con el jefe. 	1,2,3 4 5	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe información de desempeño. - Comunicación clara y sencilla - Recibe información oportuna. 	6,7,8 9 10		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los compañeros. - Integración y coordinación. - Comunicación abierta y clara. 	11,12 13 14,15		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	ESTRUCTURA	Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
			RESPONSABILIDAD	Percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11		
			RECOMPENSA	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13		
			DESAFÍOS	Percepción que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16		
			RELACIONES	Percepción de los miembros de la	17,18,19		

				institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.			
			COOPERACIÓN	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23		
			ESTÁNDARES	Percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27		
			CONFLICTOS	Percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30		
			IDENTIDAD	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ____ No ____

A. Género

a) Masculino b) Femenino

B. Edad

a) De 18 a 29 b) 30 a 59 c) 60 a más

C. Puesto de trabajo

a) Directivo b) Profesional d) Técnico e) Auxiliar

D. Años de experiencia en la Gerencia de Administración y Finanzas.

a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) De 11 a 15 años d) De 16 años a más

E. Tipo de contratación

a) Funcionarios y servidores públicos b) Personal nombrado c) CAS

DIMENSIONES	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESTRUCTURA					
1. En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?					
2. En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
3. Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?					
4. En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?					
5. En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?					
6. En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?					
RESPONSABILIDAD					
7. En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?					
8. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					
9. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					

10. En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
11. En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
RECOMPENSA					
12. En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
13. En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
DESAFIOS					
14. En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?					
15. En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?					
16. La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.					
RELACIONES					
17. La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
18. En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
19. En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?					
COOPERACION					
20. En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
21. La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?					
22. En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
23. Me siento orgulloso de mi desempeño?					
ESTANDARES					
24. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?					
25. Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?					
26. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
27. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?					
CONFLICTO					
28. En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					
29. Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?					
30. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
IDENTIDAD					
31. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?					
32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?					
33. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?					
34. En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Clima Organizacional

Autores: Litwin y Stringer (1968)

Adaptado: Ysmela Helene Romero Acosta

Aplicación: Individual

Número de dimensiones: 9

Número de ítems: 34

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 17 minutos.

Objetivo: Evaluar el Clima laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Aplicación de cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto mediante coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?	X		X		X		
2	¿En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
4	En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas	X		X		X		
5	En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?	X		X		X		
6	En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?	X		X		X		
	RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?	X		X		X		
8	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	X		X		X		
9	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo	X		X		X		
10	En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	X		X		X		
11	En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	X		X		X		

	RECOMPENSA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	X		X		X		
13	En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		
	DESAFIOS							
14	En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?	X		X		X		
15	En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?	X		X		X		
16	La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.	X		X		X		
	RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		X		X		
18	En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		X		X		
19	En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?	X		X		X		
	COOPERACION	Si	N o	Si	No	Si	No	
20	En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	X		X		X		

21	La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	X		X		X		
22	En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	X		X		X		
23	Me siento orgulloso de mi desempeño?	X		X		X		
	ESTANDARES	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?	X		X		X		
25	Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?	X		X		X		
26	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	X		X		X		
27	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?	X		X		X		
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
28	En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	X		X		X		
29	Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?	X		X		X		
30	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	X		X		X		
	IDENTIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

31	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
32	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
33	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?	X		X		X		
34	En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Santos Cubas Fernando

DNI: 17640417

Código Orcid: 0000-0002-6052-5293

Especialidad del validador: Metodólogo

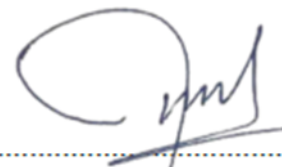
Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

ormulado.
omponente o

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

lo del ítem, es conciso,
planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ___ No___

PREGUNTAS	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1.- ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2.- ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3.- ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4.- ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.- ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
6.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7.- ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8.- ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9.- ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10.- ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
11.- ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.- ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13.- ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.- ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.- ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Comunicación Interna

Autor: Portugal (2005)

Adaptado Cervantes (2017)

Aplicación: Individual. Número

de dimensiones: 3

Número de ítems: 15

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Censo - cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto con El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE							
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	X		X		X		
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	X		X		X		
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	X		X		X		

	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	X		X		X		
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	X		X		X		
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Santos Cubas Fernando

DNI: 17640417

Código Orcid: 0000-0002-6052-5293

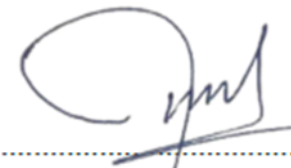
Especialidad del validador: Metodólogo

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

ormulado.
componente o
lo del ítem, es conciso,
lanteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 15 de octubre del 2020.

Señor: Mg. Francisco Carbajal Alegría

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación del instrumento de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Ysmelda Helene Romero Acosta

DNI N° 45504826

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de García (2008).

Dimensión 1: Comunicación ascendente: es aquella que se transmite de abajo hacia arriba.

Dimensión 2: Comunicación descendente: es aquella que se transmite de arriba hacia abajo.

Dimensión 3: Comunicación horizontal: es aquella que se realiza entre personas de un mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de Litwin y Stringer (1968).

Dimensión 1: Estructura: Comprende todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

Dimensión 2: Responsabilidad: Se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

Dimensión 3: Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

Dimensión 4: Desafíos: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

Dimensión 5: Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Dimensión 6: Cooperación: Se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

Dimensión 7: Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

Dimensión 8: Conflictos: Comprende la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

Dimensión 9: Identidad: Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021

AUTORA: YSMELDA HELENE ROMERO ACOSTA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, durante - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p> <p>2. Describir el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE		Brindar atención al usuario.	1,2,3		
					Tomar en cuenta comentarios y sugerencias.	4		
					Confianza para hablar con el jefe.	5		
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE		Recibe información de desempeño.	6,7,8		
					Comunicación clara y sencilla	9		
					Recibe información oportuna.	10		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL		Confianza en los compañeros.	11,12		
					Integración y coordinación.	13		
					Comunicación abierta y clara.	14,15		
			VARIABLE 2: CLIMA LABORAL					
			ESTRUCTURA		Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6		

Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.	3. Analizar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.				
		RESPONSABILIDAD	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11	
		RECOMPENSA	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13	
		DESAFÍOS	Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16	
		RELACIONES	Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19	
		COOPERACIÓN	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23	

			ESTÁNDARES	Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27	
			CONFLICTOS	Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30	
			IDENTIDAD	Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DE</p> <p>Transaccional correlacional causal</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN :</p> <p>Se trabajará con 41 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, que representan la totalidad de esta área.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Aplicación de censo virtual.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la comunicación interna. García (2008)</p> <p>Autor: Portugal, A. (2005). Test de comunicación organizacional interna. Adaptado: Cervantes C. (2017)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Jaén</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: Aplicación de censo virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir el clima organizacional. Litwin y Stringer (1968)</p> <p>Adaptado: Ysmelda Helene Romero Acosta.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Técnica: Censo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de comunicación interna / Cuestionario de clima laboral</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y cuartiles.</p> <p>Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de los test o los instrumentos.</p> <p>Uso del histograma de frecuencias que servirán para visualizar e interpretar los resultados.</p> <p>Coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis. La rho de Spearman y la prueba z para la contrastación de hipótesis.</p> <p>Trabajar con el Software Ms Excel</p> <p>SPSS v. 25</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)	Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de las siguientes dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. García (2008)	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención al usuario. - Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. - Confianza para hablar con el jefe. 	1,2,3 4 5	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe información de desempeño. - Comunicación clara y sencilla - Recibe información oportuna. 	6,7,8 9 10		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los compañeros. - Integración y coordinación. - Comunicación abierta y clara. 	11,12 13 14,15		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	ESTRUCTURA	Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
			RESPONSABILIDAD	Percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11		
			RECOMPENSA	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13		
			DESAFÍOS	Percepción que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16		
			RELACIONES	Percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19		

			COOPERACIÓN	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.	20,21,22,23		
			ESTÁNDARES	Percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27		
			CONFLICTOS	Percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30		
			IDENTIDAD	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ____ No ____

A. Género

a) Masculino b) Femenino

B. Edad

a) De 18 a 29 b) 30 a 59 c) 60 a más

C. Puesto de trabajo

a) Directivo b) Profesional d) Técnico e) Auxiliar

D. Años de experiencia en la Gerencia de Administración y Finanzas.

a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) De 11 a 15 años d) De 16 años a más

E. Tipo de contratación

a) Funcionarios y servidores públicos b) Personal nombrado c) CAS

DIMENSIONES	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESTRUCTURA					
1. En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?					
2. En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
3. Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?					
4. En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?					
5. En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?					
6. En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?					
RESPONSABILIDAD					
7. En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?					
8. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					
9. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					

10. En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
11. En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
RECOMPENSA					
12. En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
13. En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
DESAFIOS					
14. En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?					
15. En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?					
16. La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.					
RELACIONES					
17. La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
18. En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
19. En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?					
COOPERACION					
20. En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
21. La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?					
22. En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
23 Me siento orgulloso de mi desempeño?					
ESTANDARES					
24. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?					
25. Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?					
26. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
27. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?					
CONFLICTO					
28. En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					
29. Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?					
30. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
IDENTIDAD					
31. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?					
32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?					
33. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?					
34. En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Clima Organizacional

Autores: Litwin y Stringer (1968)

Adaptado: Ysmela Helene Romero Acosta

Aplicación: Individual

Número de dimensiones: 9

Número de ítems: 34

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 17 minutos.

Objetivo: Evaluar el Clima laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Aplicación de cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto mediante coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?	X		X		X		
2	¿En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
4	En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas)	X		X		X		
5	En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?	X		X		X		
6	En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?	X		X		X		
	RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?	X		X		X		
8	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	X		X		X		
9	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo	X		X		X		
10	En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	X		X		X		
11	En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	X		X		X		
	RECOMPENSA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	X		X		X		
13	En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		

DESAFIOS							
14	En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?	X		X		X	
15	En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?	X		X		X	
16	La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.	X		X		X	
RELACIONES		Si	No	Si	No	Si	No
17	La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		X		X	
18	En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		X		X	
19	En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?	X		X		X	
COOPERACION		Si	No	Si	No	Si	No
20	En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	X		X		X	
21	La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	X		X		X	
22	En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	X		X		X	
23	Me siento orgulloso de mi desempeño?	X		X		X	
ESTANDARES		Si	No	Si	No	Si	No
24	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?	X		X		X	
25	Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?	X		X		X	

26	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	X		X		X		
27	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?	X		X		X		
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
28	En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	X		X		X		
29	Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?	X		X		X		
30	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	X		X		X		
	IDENTIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
32	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
33	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?	X		X		X		
34	En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Carbajal Alegría Juan Francisco

DNI: 16794602

Código Orcid: 0000-0002-8941-5389

Especialidad del validador: Marketing

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

ormulado.
omponente o

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

o del ítem, es conciso,
planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ___ No___

PREGUNTAS	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1.- ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2.- ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3.- ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4.- ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.- ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
6.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7.- ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8.- ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9.- ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10.- ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
11.- ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.- ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13.- ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.- ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.- ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Comunicación Interna

Autor: Portugal (2005)

Adaptado Cervantes (2017)

Aplicación: Individual. Número

de dimensiones: 3

Número de ítems: 15

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Censo - cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto con El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE							
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	X		X		X		
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	X		X		X		
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	X		X		X		

	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	X		X		X		
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	X		X		X		
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Carbajal Alegría Juan Francisco

DNI: 16794602

Código Orcid: 0000-0002-8941-5389

Especialidad del validador: Marketing

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

ormulado.
omponente o

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

lo del ítem, es conciso,

lanteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 15 de octubre del 2020.

Señor: Dr. Marco Aragón Alvarado

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, luego para manifestarle que estamos desarrollando la tesis titulada: **Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación del instrumento de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Ysmelda Helene Romero Acosta

DNI N° 45504826

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL – DIMENSIONES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL - DIMENSIONES

Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de García (2008).

Dimensión 1: Comunicación ascendente: es aquella que se transmite de abajo hacia arriba.

Dimensión 2: Comunicación descendente: es aquella que se transmite de arriba hacia abajo.

Dimensión 3: Comunicación horizontal: es aquella que se realiza entre personas de un mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)

Dimensiones de las variables: Según la teoría de Litwin y Stringer (1968).

Dimensión 1: Estructura: Comprende todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

Dimensión 2: Responsabilidad: Se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

Dimensión 3: Recompensa: Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

Dimensión 4: Desafíos: Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

Dimensión 5: Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

Dimensión 6: Cooperación: Se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

Dimensión 7: Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

Dimensión 8: Conflictos: Comprende la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

Dimensión 9: Identidad: Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021

AUTORA: YSMELDA HELENE ROMERO ACOSTA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, durante - 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Describir la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.</p> <p>2. Describir el clima laboral de los trabajadores de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna repercute en el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021.</p>	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Brindar atención al usuario.	1,2,3		
				Tomar en cuenta comentarios y sugerencias.	4		
				Confianza para hablar con el jefe.	5		
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Recibe información de desempeño.	6,7,8		
				Comunicación clara y sencilla	9		
				Recibe información oportuna.	10		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Confianza en los compañeros.	11,12		
				Integración y coordinación.	13		
				Comunicación abierta y clara.	14,15		
			VARIABLE 2: CLIMA LABORAL				
			ESTRUCTURA	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas,	1,2,3,4,5,6		

Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.	3. Analizar de qué manera la comunicación interna repercute en el clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021.			procedimientos, trámites y otras limitaciones.		
			RESPONSABILIDAD	Refleja la percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11	
			RECOMPENSA	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13	
			DESAFÍOS	Refleja el sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16	
			RELACIONES	Refleja la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19	
			COOPERACIÓN	Refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o	20,21,22,23	

				filosofía que ayuda dentro de la organización.		
			ESTÁNDARES	Refleja la percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27	
			CONFLICTOS	Refleja la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30	
			IDENTIDAD	Refleja el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DE</p> <p>Transaccional correlacional causal</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN :</p> <p>Se trabajará con 41 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, que representan la totalidad de esta área.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Aplicación de censo virtual.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir la comunicación interna. García (2008)</p> <p>Autor: Portugal, A. (2005). Test de comunicación organizacional interna. Adaptado: Cervantes C. (2017)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Jaén</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: Aplicación de censo virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para medir el clima organizacional. Litwin y Stringer (1968)</p> <p>Adaptado: Ysmelda Helene Romero Acosta.</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <p>Técnica: Censo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de comunicación interna / Cuestionario de clima laboral</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y cuartiles.</p> <p>Las tablas de distribución de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de los test o los instrumentos.</p> <p>Uso del histograma de frecuencias que servirán para visualizar e interpretar los resultados.</p> <p>Coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o probar una hipótesis. La rho de Spearman y la prueba z para la contrastación de hipótesis.</p> <p>Trabajar con el Software Ms Excel</p> <p>SPSS v. 25</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>La comunicación constituye la esencia de toda organización, y se puede presentar de dos tipos: formal e informal, donde la primera es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la organización, debido a que resulta ser la que permite asegurar la autenticidad y originalidad de los mensajes al contar con canales y procesos ya establecidos. García (2008)</p>	<p>Identificación de las formas de comunicación formal que se encuentran presentes en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad provincial de Jaén; las cuales se medirán a través de las siguientes dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. García (2008)</p>	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención al usuario. - Tomar en cuenta comentarios y sugerencias. - Confianza para hablar con el jefe. 	<p>1,2,3</p> <p>4</p> <p>5</p>	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	
			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe información de desempeño. - Comunicación clara y sencilla - Recibe información oportuna. 	<p>6,7,8</p> <p>9</p> <p>10</p>		
			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los compañeros. - Integración y coordinación. - Comunicación abierta y clara. 	<p>11,12</p> <p>13</p> <p>14,15</p>		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	Conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influyen en su comportamiento y motivación. Litwin y Stringer (1968)	ESTRUCTURA	Percepción de los trabajadores con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones.	1,2,3,4,5,6	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
			RESPONSABILIDAD	Percepción de los trabajadores con respecto a su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10,11		
			RECOMPENSA	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	12,13		
			DESAFÍOS	Percepción que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen.	14,15,16		
			RELACIONES	Percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente grato y con buenas relaciones sociales.	17,18,19		
			COOPERACIÓN	Percepción de los trabajadores sobre la	20,21,22,23		

				presencia de un espíritu o filosofía que ayuda dentro de la organización.			
			ESTÁNDARES	Percepción de los trabajadores sobre las normas de rendimiento de la empresa.	24,25,26,27		
			CONFLICTOS	Percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones.	28,29,30		
			IDENTIDAD	Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	31,32,33,34		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ____ No__

A. Género

a) Masculino b) Femenino

B. Edad

a) De 18 a 29 b) 30 a 59 c) 60 a más

C. Puesto de trabajo

a) Directivo b) Profesional d) Técnico e) Auxiliar

D. Años de experiencia en la Gerencia de Administración y Finanzas.

a) Menos de 5 años b) Entre 5 y 10 años c) De 11 a 15 años d) De 16 años a mas

E. Tipo de contratación

a) Funcionarios y servidores públicos b) Personal nombrado c) CAS

DIMENSIONES	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESTRUCTURA					
1. En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?					
2. En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
3. Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?					
4. En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?					
5. En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?					
6. En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?					
RESPONSABILIDAD					
7. En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?					
8. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					
9. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					

10. En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
11. En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
RECOMPENSA					
12. En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
13. En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
DESAFIOS					
14. En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?					
15. En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?					
16. La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.					
RELACIONES					
17. La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
18. En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
19. En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?					
COOPERACION					
20. En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?					
21. La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?					
22. En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
23 Me siento orgulloso de mi desempeño?					
ESTANDARES					
24. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?					
25. Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?					
26. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
27. La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?					
CONFLICTO					
28. En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					
29. Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?					
30. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
IDENTIDAD					
31. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?					
32. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?					
33. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?					
34. En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Clima Organizacional

Autores: Litwin y Stringer (1968)

Adaptado: Ysmela Helene Romero Acosta

Aplicación: Individual

Número de dimensiones: 9

Número de ítems: 34

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 17 minutos.

Objetivo: Evaluar el Clima laboral de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Aplicación de cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto mediante coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿En la gerencia a la que pertenece, las tareas están claramente definidas?	X		X		X		
2	¿En la gerencia a la que pertenece, se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas y estructura de la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
4	En la gerencia a la que pertenece, el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas)	X		X		X		
5	En la gerencia a la que pertenece, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?	X		X		X		
6	En la gerencia a la que pertenece, a veces no se tiene claro a quién reportar?	X		X		X		
	RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la gerencia a la que pertenezco, no nos confiamos mucho en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces?	X		X		X		
8	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	X		X		X		
9	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo	X		X		X		
10	En la gerencia a la que pertenezco, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	X		X		X		
11	En la gerencia a la que pertenezco, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	X		X		X		
	RECOMPENSA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la gerencia a la que pertenezco, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	X		X		X		
13	En la gerencia a la que pertenezco, no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		

DESAFIOS							
14	En la gerencia a la que pertenezco, la filosofía es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente?	X		X		X	
15	En la gerencia a la que pertenezco, tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para contar con la aceptación de la población?	X		X		X	
16	La gerencia a la que pertenezco, se arriesga por una buena idea.	X		X		X	
RELACIONES		Si	No	Si	No	Si	No
17	La gerencia a la que pertenezco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		X		X	
18	En la gerencia a la que pertenezco, las personas tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		X		X	
19	En la gerencia a la que pertenezco, las relaciones entre los trabajadores tienden a ser agradables?	X		X		X	
COOPERACION		Si	No	Si	No	Si	No
20	En la gerencia a la que pertenezco, siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	X		X		X	
21	La gerencia a la que pertenezco piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	X		X		X	
22	En la gerencia a la que pertenezco, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	X		X		X	
23	Me siento orgulloso de mi desempeño?	X		X		X	
ESTANDARES		Si	No	Si	No	Si	No
24	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores?	X		X		X	
25	Mis jefes hablan acerca de mis aspiraciones?	X		X		X	

26	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	X		X		X		
27	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano; es decir, cómo se sienten las personas?	X		X		X		
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	
28	En la gerencia a la que pertenezco, se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	X		X		X		
29	Los jefes siempre buscan aclarar las discusiones abiertas entre individuos para darles solución?	X		X		X		
30	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	X		X		X		
	IDENTIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la Gerencia de Administración y Finanzas?	X		X		X		
32	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
33	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la gerencia a la cual pertenezco?	X		X		X		
34	En la gerencia a la que pertenezco, cada cual se preocupa por sus propios intereses?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Aragón Alvarado Marco Pompeyo

DNI: 16450142

Código Orcid: 0000-0003-3557-287X

Especialidad del validador: Relaciones Públicas

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

Formulado.
Componente o

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

o del ítem, es conciso,
lanceados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Presentación e Instrucciones: En calidad de trabajador de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén, usted ha sido considerado para participar en una investigación de tesis de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, siendo la información de gran ayuda para la elaboración del informe final. En este cuestionario no hay respuestas correctas o erróneas y será útil en la medida que sea sincero con sus respuestas; de igual forma, no hay límite de tiempo para responder, pero aproximadamente le ocupará un máximo de 15 minutos. Asimismo, le recordamos que toda información proporcionada se mantendrá de forma anónima y en estricta confidencialidad.

Agradeciendo su colaboración para el desarrollo del presente trabajo, le hacemos la siguiente consulta: ¿Desea participar en la investigación? Sí ___ No___

PREGUNTAS	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1.- ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2.- ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3.- ¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4.- ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5.- ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
6.- ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7.- ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8.- ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9.- ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10.- ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
11.- ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12.- ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13.- ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14.- ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15.- ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Comunicación Interna

Autor: Portugal (2005)

Adaptado Cervantes (2017)

Aplicación: Individual. Número

de dimensiones: 3

Número de ítems: 15

Usuarios: Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar la comunicación interna de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Técnica: Censo - cuestionario

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: A ser determinada en la prueba piloto con El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE							
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE							
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	X		X		X		
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	X		X		X		
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	X		X		X		

	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	X		X		X		
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	X		X		X		
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Aragón Alvarado Marco Pompeyo

DNI: 16450142

Código Orcid: 0000-0003-3557-287X

Especialidad del validador: Relaciones Públicas

Chiclayo 16 de Octubre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

Formulado.
Componente o
o del ítem, es conciso,
Indicadores son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

V DE AYKEN

Validez de contenido del instrumento Clima Organizacional: V-Aiken

Clima organizacional: PERTINENCIA									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Estructura	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
	6	1	1	1	3	3	3	1	
Responsabilidad	7	1	1	1	3	3	3	1	1
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
	11	1	1	1	3	3	3	1	
Recompensa	12	1	1	1	3	3	3	1	1
	13	1	1	1	3	3	3	1	
Desafíos	14	1	1	1	3	3	3	1	1
	15	1	1	1	3	3	3	1	
	16	1	1	1	3	3	3	1	
Relaciones	17	1	1	1	3	3	3	1	1
	18	1	1	1	3	3	3	1	
	19	1	1	1	3	3	3	1	
Cooperación	20	1	1	1	3	3	3	1	1
	21	1	1	1	3	3	3	1	
	22	1	1	1	3	3	3	1	
	23	1	1	1	3	3	3	1	
Estándares	24	1	1	1	3	3	3	1	1
	25	1	1	1	3	3	3	1	
	26	1	1	1	3	3	3	1	
	27	1	1	1	3	3	3	1	
Conflictos	28	1	1	1	3	3	3	1	1
	29	1	1	1	3	3	3	1	
	30	1	1	1	3	3	3	1	

Identidad	31	1	1	1	3	3	3	1	1
	32	1	1	1	3	3	3	1	
	33	1	1	1	3	3	3	1	
	34	1	1	1	3	3	3	1	

Clima organizacional: RELEVANCIA									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Estructura	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
	6	1	1	1	3	3	3	1	
Responsabilidad	7	1	1	1	3	3	3	1	1
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
	11	1	1	1	3	3	3	1	
Recompensa	12	1	1	1	3	3	3	1	1
	13	1	1	1	3	3	3	1	
Desafíos	14	1	1	1	3	3	3	1	1
	15	1	1	1	3	3	3	1	
	16	1	1	1	3	3	3	1	
Relaciones	17	1	1	1	3	3	3	1	1
	18	1	1	1	3	3	3	1	
	19	1	1	1	3	3	3	1	
Cooperación	20	1	1	1	3	3	3	1	1
	21	1	1	1	3	3	3	1	
	22	1	1	1	3	3	3	1	
	23	1	1	1	3	3	3	1	
Estándares	24	1	1	1	3	3	3	1	1
	25	1	1	1	3	3	3	1	
	26	1	1	1	3	3	3	1	
	27	1	1	1	3	3	3	1	
Conflictos	28	1	1	1	3	3	3	1	1
	29	1	1	1	3	3	3	1	
	30	1	1	1	3	3	3	1	
Identidad	31	1	1	1	3	3	3	1	1
	32	1	1	1	3	3	3	1	
	33	1	1	1	3	3	3	1	
	34	1	1	1	3	3	3	1	

Clima organizacional: CLARIDAD									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Estructura	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
	6	1	1	1	3	3	3	1	
Responsabilidad	7	1	1	1	3	3	3	1	1
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
	11	1	1	1	3	3	3	1	
Recompensa	12	1	1	1	3	3	3	1	1
	13	1	1	1	3	3	3	1	
Desafíos	14	1	1	1	3	3	3	1	1
	15	1	1	1	3	3	3	1	
	16	1	1	1	3	3	3	1	
Relaciones	17	1	1	1	3	3	3	1	1
	18	1	1	1	3	3	3	1	
	19	1	1	1	3	3	3	1	
Cooperación	20	1	1	1	3	3	3	1	1
	21	1	1	1	3	3	3	1	
	22	1	1	1	3	3	3	1	
	23	1	1	1	3	3	3	1	
Estándares	24	1	1	1	3	3	3	1	1
	25	1	1	1	3	3	3	1	
	26	1	1	1	3	3	3	1	
	27	1	1	1	3	3	3	1	
Conflictos	28	1	1	1	3	3	3	1	1
	29	1	1	1	3	3	3	1	
	30	1	1	1	3	3	3	1	
Identidad	31	1	1	1	3	3	3	1	1
	32	1	1	1	3	3	3	1	
	33	1	1	1	3	3	3	1	
	34	1	1	1	3	3	3	1	

Dimensiones	Criterios			V por dimensiones	Coeficiente V general
	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD		
Estructura	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Responsabilidad	1.00	1.00	1.00	1.00	
Recompensa	1.00	1.00	1.00	1.00	
Desafíos	1.00	1.00	1.00	1.00	
Relaciones	1.00	1.00	1.00	1.00	
Cooperación	1.00	1.00	1.00	1.00	
Estándares	1.00	1.00	1.00	1.00	
Conflictos	1.00	1.00	1.00	1.00	
Identidad	1.00	1.00	1.00	1.00	

Validez de contenido del instrumento Comunicación Interna: V-Aiken

Comunicación interna: PERTINENCIA									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Comunicación ascendente	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación descendente	6	1	1	1	3	3	3	1	1
	7	1	1	1	3	3	3	1	
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación horizontal	11	1	1	1	3	3	3	1	1
	12	1	1	1	3	3	3	1	
	13	1	1	1	3	3	3	1	
	14	1	1	1	3	3	3	1	
	15	1	1	1	3	3	3	1	

Comunicación interna: RELEVANCIA									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Comunicación ascendente	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación descendente	6	1	1	1	3	3	3	1	1
	7	1	1	1	3	3	3	1	
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación horizontal	11	1	1	1	3	3	3	1	1
	12	1	1	1	3	3	3	1	
	13	1	1	1	3	3	3	1	
	14	1	1	1	3	3	3	1	
	15	1	1	1	3	3	3	1	

Comunicación interna: CLARIDAD									
Dimensiones	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	S	N	C	Valores	Total
Comunicación ascendente	1	1	1	1	3	3	3	1	1
	2	1	1	1	3	3	3	1	
	3	1	1	1	3	3	3	1	
	4	1	1	1	3	3	3	1	
	5	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación descendente	6	1	1	1	3	3	3	1	1
	7	1	1	1	3	3	3	1	
	8	1	1	1	3	3	3	1	
	9	1	1	1	3	3	3	1	
	10	1	1	1	3	3	3	1	
Comunicación horizontal	11	1	1	1	3	3	3	1	1
	12	1	1	1	3	3	3	1	
	13	1	1	1	3	3	3	1	
	14	1	1	1	3	3	3	1	
	15	1	1	1	3	3	3	1	

Dimensiones	Criterios			V por dimensiones	Coefficiente V general
	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD		
Comunicación ascendente	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Comunicación descendente	1.00	1.00	1.00	1.00	
Comunicación horizontal	1.00	1.00	1.00	1.00	

ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.988	34

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	118.27	491.495	.871	.987
p2	118.33	502.238	.755	.988
p3	118.40	505.543	.678	.988

p4	118.33	505.238	.671	.988
p5	118.27	491.781	.864	.988
p6	118.33	502.952	.735	.988
p7	118.00	497.143	.898	.987
p8	118.00	497.143	.898	.987
p9	118.00	497.143	.898	.987
p10	118.00	497.143	.898	.987
p11	118.00	497.143	.898	.987
p12	118.13	516.695	.461	.989
p13	118.13	516.695	.461	.989
p14	118.07	494.352	.964	.987
p15	118.13	495.981	.911	.987
p16	118.07	496.067	.916	.987
p17	118.07	494.210	.968	.987
p18	118.07	494.210	.968	.987
p19	118.00	504.143	.938	.987
p20	118.00	507.429	.692	.988
p21	118.13	498.552	.762	.988
p22	118.13	508.267	.648	.988
p23	118.07	518.352	.409	.989
p24	117.93	497.352	.913	.987
p25	117.93	497.352	.913	.987
p26	117.93	497.352	.913	.987
p27	117.93	497.352	.913	.987
p28	117.93	504.352	.968	.987

p29	117.93	504.352	.968	.987
p30	117.93	504.352	.968	.987
p31	118.13	491.552	.939	.987
p32	118.13	491.552	.939	.987
p33	118.13	491.552	.939	.987
p34	118.13	491.552	.939	.987

CONFIABILIDAD ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.995	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p35	38.93	216.352	.955	.995
p36	38.93	216.352	.955	.995
p37	38.93	216.352	.955	.995
p38	38.93	216.352	.955	.995
p39	38.93	216.352	.955	.995
p40	38.93	216.924	.936	.995
p41	38.93	216.924	.936	.995
p42	38.93	216.924	.936	.995
p43	38.93	216.924	.936	.995
p44	38.93	216.924	.936	.995
p45	38.93	215.495	.984	.994
p46	39.00	214.714	.993	.994
p47	39.00	214.714	.993	.994
p48	39.00	214.714	.993	.994
p49	39.00	214.714	.993	.994

Confiabilidad Global

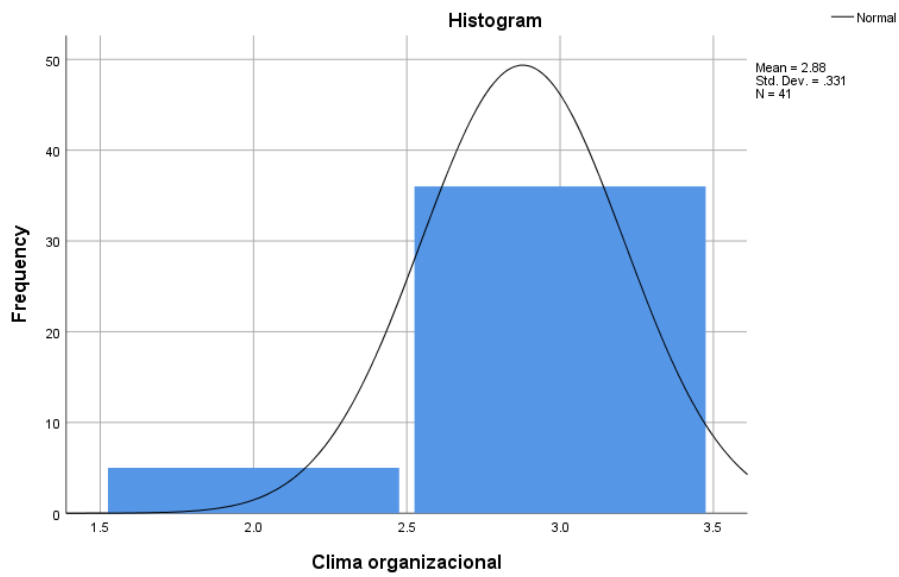
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	49

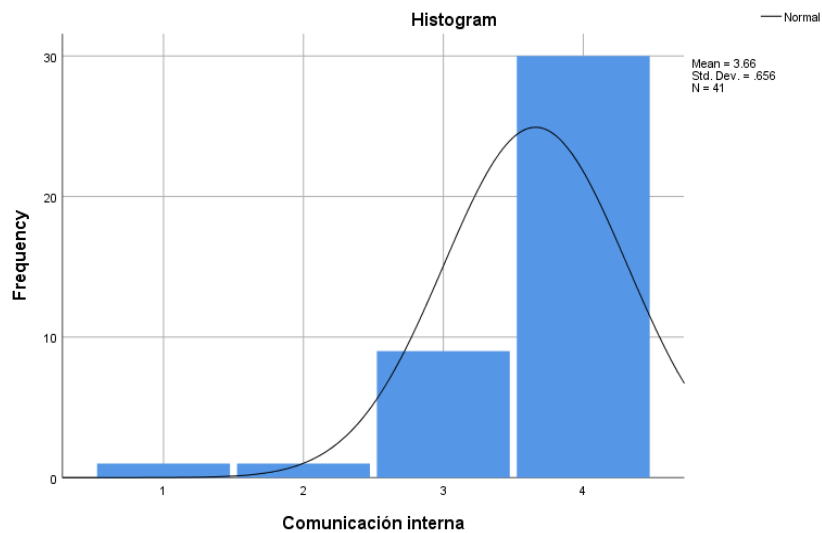
Anexo 5. Tests de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Clima organizacional	.384	41	.000
Comunicación interna	.574	41	.000

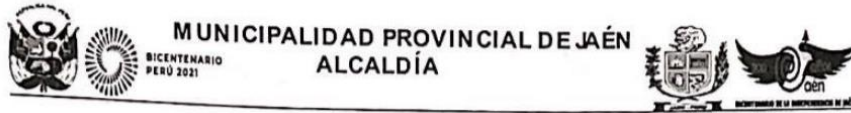
Clima organizacional



Comunicación interna



ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA EL DESARROLLO DE MI INVESTIGACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jaén, 26 de Noviembre del 2021.

CARTA N° 753-2021-MPJA.

Señorita:

YSMELDA HELENÉ ROMERO ACOSTA

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa
de la Universidad "Cesar Vallejo"

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION.

REF. : Expediente N° 27362-2021 – Solicitud del 06.10.2021.

Es grato saludarla cordialmente y al mismo tiempo en atención a la Solicitud de la referencia, se le **AUTORIZA** a usted para que desarrolle el proyecto de Investigación titulado "Comunicación Interna y su repercusión en el clima organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021"

Agradeciendo anticipadamente por la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

c.c.
Archivo
JFDR/Alc.
JPZA/Sec.

