



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los
trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR:

Quiroz Quiroz, Edgar Antony (orcid.org/0000-0003-4733-086X)

ASESOR:

MBA. Celis Castillo, Edward Jose (orcid.org/0000-0002-4697-3532)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comunicación para el Desarrollo Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Chimbote – Perú

2022

Dedicatoria

A mis padres por su constante apoyo en el proceso de mi vida universitaria.

A mis hermanos por sus buenos consejos y por confiar en mí.

Agradecimiento

A los docentes por su apoyo incondicional en toda la etapa de mi vida universitaria

Asimismo, a los expertos que han contribuido en la validación de mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28

Índice de tablas

Tabla 1 Variable comunicación interna	16
Tabla 2 Dimensiones de la variable comunicación interna	16
Tabla 3 Variable relaciones interpersonales	17
Tabla 4 Dimensiones de la variable relaciones interpersonales	17
Tabla 5 Prueba de correlación directa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales	19
Tabla 6 Prueba de correlación directa entre niveles de comunicación y las relaciones interpersonales	20
Tabla 7 Prueba de correlación directa entre los canales de comunicación y las relaciones interpersonales	21
Tabla 8 Prueba de correlación directa barreras de la comunicación y las relaciones interpersonales	22

Índice de gráficos figuras

Figura 1 Diseño correlacional	10
Figura 2 Escala de medición de Likert	14

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo Analizar la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022. El tipo de investigación fue básica, diseño no experimental del alcance descriptivo correlacional de corte transversal, con una población de 250 trabajadores, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que en la comunicación interna predomina en nivel regular (54,6%) y en las relaciones interpersonales predomina el nivel alto (60,5) lo que señalaría que en la Municipalidad Distrital de Independencia se viene manejando de forma empeñosa la comunicación interna, en tal sentido hay una buena relación interpersonal. Asimismo, existe correlación positiva al obtener ($RHO = .274$) entre la comunicación interna y relaciones interpersonales, existe correlación positiva moderada ($RHO = .517$) entre niveles de comunicación interna y relaciones interpersonales, existe correlación positiva ($RHO = .168$) entre canales de comunicación y relaciones interpersonales, existe correlación negativa ($RHO = -.237$) de tal modo que se acepta la hipótesis alterna, a mayor nivel de comunicación interna mayor será las relaciones interpersonales.

Palabras clave: Comunicación interna, relaciones interpersonales, clima laboral.

Abstract

The objective of this study is to analyze the internal communication and interpersonal relationships of the workers of the District Municipality of Independencia - Huaraz, 2022. The type of research was basic, non-experimental design of the cross-sectional correlational descriptive scope, with a population of 250 workers, the technique has been the survey and the instrument was the questionnaire. It was obtained as a result that in internal communication the regular level predominates (54.6%) and in interpersonal relationships the high level predominates (60.5), which would indicate that in the District Municipality of Independencia, the internal communication, in this sense there is a good interpersonal relationship. Likewise, there is a positive correlation when obtaining ($RHO = .274$) between internal communication and interpersonal relationships, there is a moderate positive correlation ($RHO = .517$) between levels of internal communication and interpersonal relationships, there is a positive correlation ($RHO = .168$) between communication channels and interpersonal relationships, there is a negative correlation ($RHO = -.237$) in such a way that the alternative hypothesis is accepted, the higher the level of internal communication, the greater the interpersonal relationships.

Keywords: Internal communication, interpersonal relationships, work environmet

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones han empezado a actuar en un entorno cambiante y cada vez más competitivo. Por lo que las empresas tienden a ser más flexibles y proactivas, de tal forma que puedan solucionar los problemas como organización garantizando el uso correcto de estrategias, recursos y tecnología que genere una correcta difusión de la cultura dentro de la misma. Frente a este panorama, las relaciones interpersonales son más importantes y generan el uso de estrategias que puedan mejorar la calidad de recurso humano que utilizan. La capacidad de acomodarse al funcionamiento de lo que persiguen en situaciones complejas de forma interna y externa, con el fin de mejorar sus operaciones, pone sobre la mesa la necesidad de investigaciones en el ámbito de la comunicación interna, se ha convertido en uno de los instrumentos primordiales para todas las entidades y organizaciones siendo un factor conveniente en la mejora de la relación interpersonal entre los trabajadores, también para que se pueda transmitir los lineamientos de la empresa hacia los colaboradores y de esa manera causando que sean efectivos y productivos. Barnett (2021) manifiesta que la empresa española Calidad Pascual en el año 2019 ha recibido el premio como Mejor Campaña de Comunicación Interna con el proyecto “Embajadores Pascual”. En un trabajo articulado con los integrantes de la empresa relanzó la marca con la participación de más de 400 trabajadores, hicieron la campaña Employee Advocacy donde los integrantes de la entidad eran los encargados de vender sus productos por los medios digitales.

Actualmente, muchas unidades no le dan importancia a la comunicación interna y no desarrollan un análisis apropiado de esta información dentro de sus estructuras, provocando una completa incompreensión de los objetivos de la unidad. Según Arzuaga (2020) en Uruguay en la mayoría de las organizaciones la comunicación interna tiene resultados negativos. La encuesta realizada por APOYO Comunicación encontró que el 41% de las entidades no miden el impacto de su gestión y no considera el alineamiento de la estrategia de comunicación con los objetivos del negocio como uno de los desafíos para su gestión y/o su rubro. Por otra parte, Charry (2018) señala que el 51.5% de los encuestados del centro

educativo Local N.º 03 - Lima indicaron que hay una comunicación interna ineficaz donde más del 50% de los trabajadores manifestaron que no están conformes en la forma en que se encuentra la comunicación interna. En nuestro país, las municipalidades tienen un problema por la forma en la que comunican muchas veces las actividades que realizan, ya que manejan presupuesto nacional y la población local espera muchas cosas de la institución. Este sector se caracteriza por una alta exposición principalmente en redes sociales, donde el manejo muchas veces no es el adecuado y una mala comunicación externa, solo deja entrever el problema con un mal manejo en la comunicación interna.

La Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz “MDI” es una entidad pública que tiene la gran responsabilidad de servir a la población, cuya visión dice, “Ser una institución moderna, que sea un modelo en gestión municipal a nivel regional y nacional”. Para practicar lo que se predice es fundamental tener una buena comunicación interna desde ahí parte para tener éxito en la comunicación externa que es la atención a la población. En las diferentes actividades que se han realizado se pudo observar que falta la comunicación entre diferentes áreas o se comunican en la última hora.

Una vez identificada la problemática en la MDI– Huaraz, fue muy conveniente formular el problema general. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022? y para poder profundizar en ello se formularon los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?, ¿Cuál es la relación entre Barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?.

El estudio se justificó teóricamente porque se pudo contrastar los fundamentos teóricos de las variables, que es la comunicación interna y las relaciones interpersonales, entender el valor que tiene en los centros de trabajo,

comenzando desde el problema de la investigación. El estudio se ha justificado metodológicamente porque a través de la teoría de la comunicación, por medio de métodos científicos se vio la viabilidad de la investigación y confiabilidad en el resultado con el aporte de los expertos. Se utilizó como instrumento la encuesta para analizar los niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de dicha entidad. Prácticamente esta investigación es de mucha ayuda para que se pueda hacer un plan de mejora y también servirá de antecedente para las futuras investigaciones que deseen realizar en temas que ayuden establecer una comunicación adecuada en las empresas y una relación amical entre los trabajadores, sobre todo para la población del Distrito de Independencia que estén interesados en conocer el tema.

Este trabajo de investigación cuantitativa tiene como objetivo general, Analizar la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, y los objetivos específicos fueron: Analizar los Niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, identificar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, describir las Barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

Como hipótesis general se planteó que: Existe relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, y sus hipótesis específicas fueron si: Existe relación entre niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, Existe relación entre canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022, Existe relación entre barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Julca (2022) planteó como objetivo determinar la conexión entre el manejo de dificultades y la comunicación interna en los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Lurín, La investigación fue de enfoque cuantitativo, como población se consideró a los 41 trabajadores administrativos. Se llegó a la conclusión que casi la mitad de los trabajadores que es el 46.34% de los encuestados donde representan a 19 trabajadores consideran en un nivel regular a la comunicación interna, para manejar los conflictos los trabajadores tienen que hacer conocer sus opiniones, sugerencias y su punto de vista a sus jefes.

Salinas & Ortiz (2022) en su trabajo de investigación llegaron a la conclusión que para poder afrontar el COVID-19 y tener un buen cuidado de nuestra salud hay factores sociales que nos pueden ayudar como las relaciones interpersonales. Es muy importante educar a la sociedad en respetar los protocolos de COVID-19 como el aislamiento social para ponerle punto final a la propagación del COVID-19 y por otra parte es fundamental no descuidar nuestros vínculos sociales que influyen en nuestra salud.

Aced y Miquel (2021), en su artículo *La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica*, tuvo como objetivo conocer las claves estratégicas que resaltan más en las entidades españolas en su comunicación interna, fue un estudio cuantitativo donde tuvo como muestra sobre de 118 directivos de CI. Se llegó a concluir que no existe una buena integración de la comunicación externa e interna, pese a tener los recursos, el presupuesto asignados a la CI por parte de la alta dirección se ha evidenciado la falta de compromiso con la entidad, por tal motivo no hay una buena relación interpersonal, además la alta dirección le brinda más apoyo al departamento de comunicación interna.

De La Cruz (2020) tuvo como objetivo general analizar la incidencia en las relaciones interpersonales de las habilidades blandas en profesores de la Institución educativa Karol Wojtyla del distrito de San Juan de Lurigancho – 2019. Fue un estudio de enfoque cuantitativo. Concluyó que más de la mitad de los docentes de dicha institución que es el 69.4% de las personas encuestadas

manifiesta que las habilidades blandas como la relación amigable y la interacción constante son de mucha importancia para la efectividad de la relación interpersonal entre los profesores de igual manera la inclusión, el control y el afecto en la entidad dependen de las habilidades blandas.

Guevara (2020) tuvo como objetivo identificar la estructura de la comunicación interna en la Corporación Belleza S.A.C. en Lima. La investigación es de enfoque cuantitativo. Se llegó a la conclusión que los trabajadores no tienen buena comunicación con sus jefes, de igual manera hay una gran escasez en comunicación ascendente. Por tal motivo se debe diseñar estrategias para que exista una buena coordinación con las diferentes áreas de la empresa, asimismo expresaron que los trabajadores no se sienten motivados, el área de RRHH de tener la iniciativa para desarrollar talleres y tener consideración por los trabajadores para que estén motivados.

Por su parte, Linares (2018), tuvo como objetivo determinar el impacto de los canales de comunicación en el desarrollo del Componente de Información y Comunicación Interna de la UGEL 02. La investigación es de tipo explicativo un diseño transeccional correlacional. Se llegó a la conclusión que los canales escritos y oral son los que tienen más incertidumbres, en la entidad UGEL 02 no existe un buen control de sus gestiones documentales y eso es lo que ha provocado la incomodidad en los empleados al perder su tiempo buscando documentaciones.

Cruz (2018) tuvo como objetivo determinar la relación entre barreras de comunicación terapéutica y la recuperación del paciente hospitalizado en Alberto Sabogal. fue de enfoque cuantitativo, donde se llegó a la conclusión que para la recuperación del paciente era necesario hacer mejoras en las barreras psicológicas y ambientales, por estas barreras los pacientes en varias ocasiones no manifiestan lo que siente y no ayuda entender de forma correcta el mensaje.

En Ecuador, Cruz y Jácome (2018) plantearon como objetivo general diseñar estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de la empresa. Fue una investigación de enfoque cuantitativo. Como resultados se tuvo que el 83% respondieron que no hay los medios pertinentes para manifestar sus opiniones, ideas o sugerencias y que se necesita de actividades integradoras para

mejorar la relación interpersonal y el clima laboral. En tal sentido se concluyó que la deficiencia de la comunicación interna y la gran urgencia de plantear mecanismos, estrategias para mejorar la imagen corporativa.

Por otro lado, Omunakwe et al (2018) en su *artículo Relación interpersonal en el lugar de trabajo y productividad organizacional en bancos de depósito de dinero en Port Harcourt*. Se concluyó que la información respecto al desempeño laboral del trabajador es básica para que sea eficaz y productivo. Un ambiente favorable y un trato amable entre los integrantes ayuda al conseguir sus objetivos de una forma rápida. De igual modo cuando a los empleados se les apoya con lo material, financiero y emocional para que cumpla con sus responsabilidades, trabajará arduamente y tendrá buen rendimiento en la organización.

Moreno & Perez (2018) en su artículo científico *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Concluyó que, la comunicación y el clima laboral tienen una relación directa, las características psicosociales de los empleados, que se manifiestan en las percepciones y personalidades del ambiente interno de la entidad, son la razón de la percepción del ambiente de la organización. Además, mejorar las relaciones interpersonales ayuda que los empleados sean más productivos en la entidad educativa.

Es importante conocer las teorías que ayuda comprender la investigación. Ladino (2017) planteó que para el proceso por donde se intercambia la información y llega a los integrantes de la empresa de forma escrita, oral o no verbal, es de gran valor la comunicación interna, su propósito es crear un buen ambiente de trabajo donde los integrantes estén satisfechos y de esta manera asegurar las metas de la empresa con resultados excelentes. Por su parte para Morales (2021) manifiesta que en todas las entidades la comunicación interna debe ser buena en todos los niveles desde arriba hacia abajo, con una comunicación entendible, fluida, eficaz y transparente con la finalidad de que se pueda transmitir los objetivos de la entidad.

Por su parte, Ballena y Camacho (2019) en su trabajo de investigación concluyeron sobre esa dimensión que se encuentran deficientes en sus tres niveles de comunicación. (descendente, horizontal y ascendente), no se tenido buenos

resultados porque la comunicación entre los administrativos no es afectiva. Respecto a los indicadores de esta dimensión: Para Sanchis y Bonavia, (2017). La comunicación ascendente es el tipo de comunicación donde se proporciona la información de las cosas que se realizan desde nivel bajo hasta los niveles superiores de la empresa, mayormente están relacionadas a las llevar las informaciones de quejas, problemas, informe de propuestas para hacer una implementación o resultados. También la comunicación ascendente es como una forma de retroalimentación, para ver de esa forma la codificación o decodificación de la información. Por otra parte, a la comunicación descendente la definen como la comunicación que los directivos utilizan para dirigirse a los subordinados, mayormente su finalidad es de comunicar los objetivos, estrategias comunes a la organización, metas y conocimientos de interés principal para que sean compartidos por todos sus miembros, Sanchis y Bonavia, (2017) hacen referencia a la compartición del mismo rango en una compañía como comunicación horizontal, la comunicación entre los empleados que tienen el mismo puesto pero no necesariamente en el mismo departamento.

Los niveles de comunicación interna tienen un valor importante para las entidades, pues generan participación entre el personal administrativo, creencia y conciencia en los mensajes descendentes, ascendentes y horizontales entre todo colaborador interno de la empresa. Es necesario mantener una corriente de información, con la finalidad de dar a conocer al trabajador. Su grado de autoridad y sus responsabilidades.

Acerca de la segunda dimensión que son los canales de comunicación, Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) en la teoría canales de comunicación interna indican que es una herramienta principal para poder transportar los mensajes del emisor al receptor. Por ello debe emplearse correctamente conociendo al público a quien se dirige y el tipo de mensaje que se quiere transmitir. Para que exista confianza entre los trabajadores de una empresa se debe consolidar las relaciones interpersonales y se deber tomar en cuenta a los mensajes informales, hacer que participen de forma actividad en las reuniones.

Barreda y Tolentino (2018) concluyeron que la estructura organizacional actual en la Derrama Magisterial no promueve el desarrollo de una comunicación

efectiva entre los empleados, y no se han creado adecuadamente los canales de comunicación interna para uso de los empleados.

Feijoo y Montoya (2022) llegaron a la conclusión que el canal de la comunicación oral no es muy utilizado por las enfermeras de los centros de salud del distrito 09D04 de Guayaquil, también se ha visto una comunicación escrita ineficiente, asimismo la comunicación no verbal, los resultados mostraron que los enfermeros aceptan la falta de conocimiento sobre otras formas de comunicación, que no involucran palabras o texto. En este caso, la lengua de signos rara vez se utiliza para facilitar buena relación interpersonal y la comunicación entre profesionales y pacientes.

Respecto a la tercera dimensión que son las barreras de la comunicación Ballena y Camacho (2019) concluyeron que hay las barreras de comunicación que impiden las buenas interacciones entre el personal administrativo y que su trabajo rara vez es alentado, por lo que se sienten desmotivados ni asociados con la organización. Benegas (2020) hace mención a 3 barreras de la comunicación donde se centran los indicadores de esta dimensión. Personales, son impuestas por el emisor y el receptor, están relacionadas con el estado de ánimo y percepciones de los individuos. Física, son barreras propias del ambiente donde muchas veces interfieren la comunicación y no se llega a comprender el mensaje y semántica que es la dificultad impuesta por el emisor, cuando busca que el receptor pueda entender de forma forzada y no tiene éxito. Está relacionada con el significado de las palabras, mayormente sucede cuando no se entiende una palabra o se le da otro significado, este problema puede ser ocasionado por el emisor o el receptor.

En la definición de la segunda variable las relaciones interpersonales, Martínez (2017) manifiesta que las relaciones interpersonales no son un tema nuevo, están asociadas al antiguo uso de la palabra respeto y sus derivados como cortesía, educación. Mucho depende del director, gerente, líder, mando intermedio, etc., para crear un ambiente organizacional agradable y no hostil, de igual manera nos ayudan a relacionarnos, entendernos y convivir con los demás. También es primordial para enriquecer la empatía y poder practicar en nuestro centro de trabajo,

de esta manera fomentar un ambiente satisfactorio y saludable que ayude a la entidad a cumplir sus objetivos.

En la dimensión de la Inclusión, para Martines et al. (2020) la inclusión la búsqueda de la aceptación, el aprecio y la aceptación en las empresas, así como formas de cooperación, interacción y cada vez más abiertas a todos, donde no existan las diferencias, las barreras, las limitaciones y cada empleado de una empresa sea tratado y aceptado tal como es. Por lo tanto, las relaciones interpersonales y la comunicación son indispensables.

Para Ustua (2022) el control es una característica principal de las relaciones interpersonales y es muy importante para una buena gestión de la implementación de los planes, porque también ayuda a descubrir y anticipar posibles desviaciones para la implementación de las medidas correctivas necesarias, por lo que los gerentes y socios deben poner de su parte para el logro de metas en las diferentes actividades con mucha responsabilidad y puntualidad.

Finalmente, Montes (2019) expresó que el afecto es manifestado en la práctica de la amabilidad, respeto, admiración, el perdón, cultivar el optimismo entre compañeros de trabajo, interpretando el mundo desde una perspectiva más positiva, asimismo la búsqueda de un buen servicio, el comportamiento ético y cuidar las relaciones interpersonales mediante la comunicación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

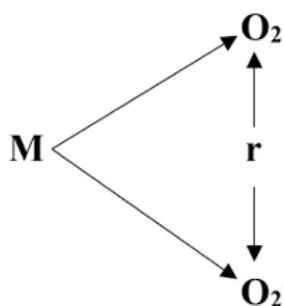
El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, cuando la recolección de datos es obtenida al momento de ejecutar y de esta forma se puede comprobar las hipótesis propuestas realizando el uso del análisis estadístico y la medición numérica. Hernández & Mendoza (2018).

Por otra parte, es de tipo básico del nivel correlacional, porque se han indicado definiciones, características, problemáticas, propiedades, variables y acciones en un determinado contexto social, las dos variables de estudio tienen una relación en determinado punto social (Ñaupas et al., 2018).

Finalmente, el presente estudio fue de un diseño no experimental, el trabajo de investigación no experimental no altera ni manipula las variables durante el diagnóstico del trabajo. También hacen mención que es un estudio de corte transversal ya que recopilan datos en el mismo momento (Hernández et al., 2014)

Figura 1

Diseño correlacional



- M: Muestra de estudio
- O1: Comunicación interna
- O2: Relaciones interpersonales
- r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Comunicación interna

Definición conceptual

Castro y Diaz (2020) mencionan que la comunicación interna contribuye a mejorar aspectos del bienestar y la felicidad al promover

la cultura organizacional. Las tasas más altas de desempeño de la cultura organizacional están asociadas con niveles más altos de felicidad percibida por los miembros de una entidad.

Definición operacional

Esta variable ha sido medida con la escala de Likert, cuenta con tres dimensiones para detallar de esta manera las preguntas del cuestionario.

Dimensiones e indicadores

Se han presentado tres dimensiones con sus respectivos indicadores como se puede ver el caso de niveles de comunicación interna, donde los indicadores fueron la comunicación ascendente, descendente y horizontal. De igual manera con la dimensión de canales de comunicación, sus indicadores han sido escrito, oral y no verbal y finalmente las barreras de comunicación con sus indicadores personales, físicas y semánticas.

Escala de medición: ordinal

3.2.2. Variable 2: Relaciones Interpersonales

Definición conceptual

Sorleidy (2018) concluye que las relaciones interpersonales son muy importantes para el mantenimiento y sostenimiento de un buen clima laboral en las empresas.

Definición operacional

La variable de las relaciones interpersonales ha sido medida a través de la escala de Likert, tiene tres dimensiones en donde se podrá detallar de mejor manera la variable.

Dimensiones e indicadores

Esta variable dependiente también tiene tres dimensiones con sus indicadores correspondientes, como el caso de Inclusión su indicador ha sido la aceptación, integración y valoración. Por otra parte, la dimensión de control, sus indicadores fueron la puntualidad, responsabilidad y logro de metas. Por último, el afecto donde sus indicadores fueron el respeto y estimación.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es todo aquello que está constituido por el conjunto total de seres humanos, objetos, cosas, animales y también medidas que tienen alguna peculiaridad en común que comparten en un momento y lugar determinado Salgado - Lévano (2018).

La población está determinada por los trabajadores de diferentes áreas de la MDI de ambos sexos, por la relación facilitada por los trabajadores del área de recursos humanos, la población comprende por 250 colaboradores de la MDI - Huaraz

Criterios de inclusión

- Colaboradores de la MDI - Huaraz
- Colaboradores que accedieron a ser encuestados
- Colaboradores que dieron su consentimiento para responder las preguntas.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no accedieron a responder la encuesta
- Colaboradores que firmaron el consentimiento informado, pero no han terminado de responder todas las preguntas.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen a la población, como un grupo que está constituido por elementos y que tienen rasgos, características en común las cuales son llevados a estudio.

3.3.2 Muestra

Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), la muestra es un subgrupo de la población quienes representan considerablemente la población.

En esta investigación se utilizó la formula finita donde arrojó 151,68 la cual serán encuestadas y pertenecen la comuna distrital de Independencia. Según la formula realizada el resultado de la muestra es 151,68 redondeando a 152 trabajadores de la MDI.

3.3.3 Muestreo

Se ha realizado un muestro probabilístico teniendo como resultado 152 colaboradores de la MDI.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para ayudar a recolectar la información por un conjunto de preguntas realizada en esta investigación fue la encuesta.

De la misma manera, el instrumento que se utilizó ha sido el cuestionario de 18 preguntas para que los trabajadores de la entidad pública MDI puedan responder sobre la comunicación interna y las relaciones interpersonales.

Figura 2. *Escala de medición de Likert*

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

Fuente: Cuadro de medición según la escala de Likert

Instrumento

En esta investigación el instrumento aplicado fue el cuestionario, en los estudios de enfoque cuantitativo mayormente son la complementación de la encuesta (Gallardo, 2017).

Validez

Cuando el instrumento es entregado a un juicio de expertos para evaluar según la base a criterios como la claridad, pertinencia, eficaz, congruente, etc. (Bernal, 2016).

Confiabilidad:

Es un elemento muy importante para poder verificar el instrumento, según el resultado ver si son consistentes y coherentes para que así su aplicación sea confiable, y se pueda aplicar en reiteradas veces. (Hernández y Mendoza, 2018), manifiestan que los ítems tienen que constituir en su totalidad la coherencia para responder los objetivos de la investigación. En el estudio la fiabilidad de los instrumentos se determinó con el coeficiente de alfa de Cronbach donde el coeficiente para comunicación interna fue 0.850 y de relaciones interpersonales 0.38, los que se adjuntan en el anexo.

3.5 Procedimiento

Antes de aplicar el cuestionario se tuvo una conversación con los trabajadores para hacerle conocer la importancia de realizar esta

investigación y acepten el consentimiento informado y puedan responder las preguntas del cuestionario se aplicó a 152 trabajadores MDI. Se recolectó los datos por 3 días, luego se llenaron los datos en el Excel para seguir el desarrollo con en el programa estadístico SPSS de la versión 25.

3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar la recaudación de datos de manera presencial, se realizó el análisis para obtener la frecuencia y el porcentaje de las dos variables, donde se presenta a través de tablas y figuras. Para esta investigación se usó el software estadístico SPSS para poder procesar los datos para luego interpretar en la discusión y la conclusión a través de las preguntas del instrumento.

3.7 Aspectos éticos

El desarrollo que se realizó en esta investigación fue siguiendo las pautas que se encuentran en la guía de elaboración de tesis. Además, se ha respetado la autoría de cada experto a lo que concierne a los antecedentes y las teorías. En la aplicación del instrumento los trabajadores de MDI que es la encuesta, han recibido un consentimiento informado, donde firmaron para autorizar el uso del resultado en esta investigación donde se ha respetado la privacidad de cada colaborador.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos en frecuencias y porcentajes de comunicación interna y su dimensión: niveles de comunicación, canales de comunicación, barreras de comunicación, y de relaciones interpersonales en su dimensión: inclusión, control y afecto.

Tabla 1

Variable comunicación interna

	f	%
Bajo	7	4,6
Regular	83	54,6
Alto	56	36,8
Muy alto	6	3,9
Total	152	100,0

De la tabla 1 se tiene información que el 4,6% están en nivel bajo, el 54,6% en nivel regular, 36,8% en nivel alto y 3,9% en nivel alto, evidenciando que el nivel dominante fue regular, seguido del nivel alto en comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2022.

Tabla 2

Dimensiones de la variable comunicación interna

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Niveles de comunicación	5	2,0	3	3,3	2	13,8	45	29,6	78	51,3	80	100
Canales de comunicación	1	7,9	2	18,4	6	40,1	25	16,4	26	17,1	80	100
Barreras de comunicación	3	19,7	3	22,4	6	42,8	11	7,2	12	7,9	152	100

De la tabla 2 se tiene información las categorías de las dimensiones, donde, en niveles de comunicación está en nivel bajo el 3,3% y en nivel muy alto en 51,3%,

en canales de comunicación está en nivel muy bajo el 7,9% y en nivel regular el 40,1%, en barreras de comunicación está en nivel alto el 7,2% y en nivel regular 42,8%, donde el nivel prevaeciente fue regular, seguido del nivel alto en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2022.

Tabla 3

Variable relaciones Interpersonales

	f	%
Muy bajo	1	,7
Bajo	4	2,6
Regular	23	15,1
Alto	92	60,5
Muy alto	32	21,1
Total	152	100,0

De la tabla 3 se tiene información que el 0,7% están en nivel muy bajo, el 2,6% en nivel bajo, 15,1% en nivel regular, 60,5% en nivel alto y 21,1% en nivel alto, evidenciando el nivel preponderante fue alto, seguido del nivel muy alto en relaciones interpersonales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2022.

Tabla 4

Dimensiones de la variable relaciones interpersonales

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inclusión	5	3.3	9	5.9	64	42,1	51	33,6	23	15,1	152	100,0%
Control	2	1.3	13	8.6	55	36.2	51	33.6	31	20.4	152	100,0%
Afecto			4	2.6	10	6.6	43	28.3	95	62.5	152	100,0%

De la tabla 5 se tiene información las categorías de las dimensiones, donde, en inclusión está en nivel muy bajo el 3,3% y en nivel regular el 42,1%, en control está en nivel muy bajo el 1,3% y en nivel regular el 36,1%%, en afecto está en nivel muy bajo el 1,3% y en nivel regular 36,2%, donde el nivel predominante fue regular, seguido del nivel alto en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia – Huaraz, 2022.

Prueba de normalidad

Se aplicó para la prueba de normalidad el estadígrafo Kolmogorov – Smirnov, siendo el tamaño de la muestra de 152 elementos, para las que se planteó:

Ho: los datos de las variables no tienen distribución normal, sig.<0.05

Ha: los datos de las variables tienen distribución normal, sig.>0.05

Resultados obtenidos con el software SPSS V25, la que se adjuntan en el anexo, que comunicación interna y sus dimensiones, e relaciones interpersonales y sus dimensiones alcanzaron una sig.=0.000<0.05, lo que evidencio en utilizar la prueba no para métrica de Rho de Spearman para correlacionar variables.

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

H1: Existe relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

Tabla 5*Prueba de correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales*

		Relaciones interpersonales	
Rho de Spearman	de Comunicación interna	Coeficiente de correlación	de ,274*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	152

Nota: Generado por software SPSS 25.

Según los resultados de la tabla 5 de la prueba de correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales, se observa correlación positiva al obtenerse un coeficiente de correlación $RHO = .274$ y un sig de 0.001 inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta alterna. A mayor nivel de comunicación interna mayor será la relación interpersonal de los trabajadores de la municipalidad. Este fenómeno ocurrirá con intensidad baja, con una confianza de 99%. Este resultado destaca debido a que nos permite conocer afirmar que en las municipalidades deben trabajarse temas como la comunicación interna para mejorar el clima laboral, aumentar la efectividad en la entidad, reducir la crisis y mejorar la relación interpersonal en los integrantes del municipio.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

H1: Existe relación entre los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

Tabla 6

Prueba de correlación entre niveles de comunicación y relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales	
Rho	de Niveles	Coeficiente de correlación	.517**
Spearman	comunicación	Sig. (bilateral)	,000
		N	152

Nota: Generado por software SPSS 25.

Según los resultados de la tabla 6 de la prueba de correlación entre niveles de comunicación y relaciones interpersonales, se observa correlación positiva moderada al obtenerse un coeficiente de correlación $RHO = .517$ y un sig de 0.000 inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta alterna. Esto quiere decir que a niveles mayores de comunicación dentro entre trabajadores de la MDI, mayores serán los niveles de relaciones interpersonales que estos gesten recíprocamente. Este fenómeno ocurrirá con una intensidad moderada con una confianza del 99%. Este resultado es útil en la medida que permite a las autoridades municipales tomar acciones para mejorar la relación interpersonal, basándose en los niveles de comunicación.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre los canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

H1: Existe relación entre los canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

Tabla 7

Prueba de correlación entre canales de comunicación y relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales	
Rho de canales de comunicación Spearman	de	Coeficiente de correlación	de ,168
		Sig. (bilateral)	,039
		N	152

Nota: Generado por software SPSS 25.

Según los resultados de la tabla 7 de la prueba de correlación entre canales de comunicación y relaciones interpersonales, se observa correlación positiva al obtenerse un coeficiente de correlación $RHO = .168$ y un sig de 0.039 inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza hipótesis nula, aceptándose la alterna. A mayores canales de comunicación que mantengan los trabajadores de la MDI, mejor será la relación interpersonal. Este fenómeno ocurrirá con una intensidad débil con un 96% de confianza. Además, permite a las autoridades municipales a promover los canales de comunicación.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre las barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

H1: Existe relación entre las barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022.

Tabla 8

Prueba de correlación entre barreras de comunicación y relaciones interpersonales

			Relaciones interpersonales
Rho Spearman	de Barreras de comunicación	de Coeficiente de correlación	de -,237
		Sig. (bilateral)	,003
		N	152

Nota: Generado por software SPSS 25.

Según los resultados de la tabla 8 de la prueba de correlación entre barreras de comunicación y relaciones interpersonales, se observa correlación negativa al obtenerse un coeficiente de correlación $RHO = -.237$ y un sig de 0.003 inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza hipótesis nula. Existe relación negativa y significativa entre la dimensión barreras de comunicación y la variable relaciones interpersonales. A mayores barreras de comunicación, menores serán los niveles de relaciones interpersonales; y viceversa a menores barreras de comunicación, mayores los niveles de relaciones interpersonales en los trabajadores municipales del distrito de Independencia. Este fenómeno ocurrirá con una intensidad baja con una confianza del 99%. Además, este resultado orienta a la gestión municipal a tomar planes de acción orientados a la reducción de barreras de comunicación entre sus trabajadores para lograr adecuados niveles de relaciones interpersonales.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la hipótesis general, existe relación entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la MDI- Huaraz. La tabla 1 muestra una correlación positiva $RHO = .274$ con un 99% de confianza. Esto coincide con Cruz y Jácome (2018) quienes concluyeron que para mejorar el clima laboral se debe trabajar en realizar actividades integradoras para fomentar la interacción y comunicación entre compañeros porque promueve la amistad y relación sana entre trabajadores. Este estudio ha demostrado la importancia de la comunicación interna para la existencia de una buena relación interpersonal en las entidades. También coincide con Aced y Miquel (2021) quienes concluyeron en su artículo que en España que no hay una buena comunicación interna y no existe una integración, a pesar de tener el presupuesto y los recursos suficientes, los trabajadores no están comprometidos con la empresa, en tal sentido no hay una buena relación interpersonal en las empresas españolas. Por otra parte, Charry (2018) señaló que más del 50% de los integrantes del centro educativo N.º 03 manifestaron que no están de acuerdo del estilo como se maneja la comunicación interna y que se debería hacer mejoras en ello. De La Cruz (2020) llegó a la conclusión la inclusión, el control y el afecto se requiere de las habilidades blandas como la interacción constante y relación amigable entre compañeros, son piezas fundamentales para que exista la relación interpersonal. Asimismo, Moreno & Pérez (2018) en su artículo concluyeron que hay una relación directa entre la comunicación y el clima laboral, y ello contribuye desarrollar buenas ideas, sugerencias, ayuda mejorar en la productividad de los trabajadores en la institución.

El hallazgo se debe a que la comunicación interna es muy necesario para que haya una buena relación interpersonal y es necesaria ya que es la fuente por donde se intercambia la información de la empresa para llegar a todos los colaboradores (Ladino, 2017).

Según la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre niveles de comunicación y relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz. La tabla 2 muestra una correlación positiva $RHO = .517$ con un 99% de confianza. Esto coincide con Morales (2021) quien

manifiesta que en todas las empresas la comunicación interna debe ser buena en todos los niveles (ascendente, descendente y horizontal), entendible y fluida para que se pueda transmitir la visión de la empresa, de igual modo que Sanchis y Bonavia (2017) quienes manifiestan dos niveles de comunicación. La comunicación ascendente es una forma de retroalimentación para ilustrar la decodificación o codificación de las informaciones. La comunicación descendente es lo que utilizan los directivos hacia los subordinados para comunicar las políticas de la empresa. Por su parte Guevara (2020) Llegó a la conclusión que los colaboradores no mantienen una buena comunicación con sus jefes, de igual manera hay una gran escasez en comunicación ascendente.

El hallazgo se debería que mientras la comunicación en los administrativos de la empresa no es buena y se encuentra deficiente en todos los niveles, por tal motivo se debe trabajar arduamente en la existencia de una buena comunicación (Camacho, 2019)

Continuando con la hipótesis específica 2, existe relación significativa canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz. La tabla 3 muestra una correlación positiva $RHO = .168$ con un 99% de confianza. Esto coincide con Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) quien en la teoría canales de comunicación interna manifiesta que es una herramienta esencial para que se transmita los mensajes del emisor al receptor. Para emplearse correctamente se debe conocer al público a quien se dirige y que tipo de mensaje se quiere transmitir. También coincide con Linares (2018) quien llegó a la conclusión que oral y escrito son los canales que muestran más dificultades, en la entidad UGEL 02 no existe un buen control de sus gestiones documentales y eso es lo que ha provocado la incomodidad en los empleados al perder su tiempo buscando documentaciones. Al igual que Feijoo y Montoya (2022) quienes concluyeron que los canales orales, escritos, no verbal son ineficientes y la lengua de signos pocas veces se utiliza para facilitar una buena relación interpersonal y la comunicación entre profesionales y pacientes.

Este hallazgo se debería a que en todas las entidades deber reforzar los canales de comunicación para obtener una buena relación interpersonal. la estructura organizacional actual en la Derrama Magisterial no promueve el desarrollo de una comunicación efectiva entre los empleados, y no se han creado adecuadamente los canales de comunicación interna para uso de los empleados, (Barreda y Tolentino,2018)

Según la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre barreras de comunicación y relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz. La tabla 3 muestra una correlación negativa $RHO = -.237$ con un 99% de confianza. Esto coincide con Ballena y Camacho (2019) quienes concluyeron que hay barreras de la comunicación que impiden entender el mensaje y las buenas interacciones entre el personal administrativo y que su trabajo rara vez es alentado, por lo que se sienten desmotivados ni asociados con la organización y estas barreras son una amenaza en las entidades porque bajan la productividad y hace que los empleados no tengan un buen rendimiento. De mismo modo, Cruz (2018) llegó a la conclusión que es necesario mejorar las barreras psicológicas y ambientes para entender lo que desea el paciente y pueda mejorar rápidamente porque esas barreras en muchas ocasiones no ayudan comprender correctamente el mensaje. Por otra parte, Omunakwe et al (2018) en su artículo científico llegaron a la conclusión que un buen trato y ambiente favorable ayuda lograr los objetivos de los trabajadores, es fundamental ver el desempeño laboral de los trabajadores para que sean más productivos y eficaz

Este hallazgo se debería a que cuando en una entidad haya más barreras de comunicación menos es la relación interpersonal, por eso se les debe dar mucha importancia en promover estrategias para disminuir esas barreras. Hay tres barreras de la comunicación. Personales, cuando el emisor o receptor imponen provocado por los estados de ánimo; físicas, cuando el ambiente en que uno se encuentra interfiere la buena comunicación y no se puede entender lo que se está transmitiendo; semánticas, cuando se le da otro significado a las palabras y puede ser ocasionado por el emisor o el receptor (Benegas,2020).

VI. CONCLUSIONES

Primera: existe relación significativa positiva entre comunicación interna y relaciones interpersonales, esto se debe a que los colaboradores de la MDI, manejan una buena comunicación interna, en tal sentido hay una buena relación interpersonal para trabajar en un buen clima laboral.

Segunda: existe relación significativa positiva entre los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales, esto se da porque los trabajadores de la MDI mantienen una buena comunicación en los diferentes niveles para lograr una relación interpersonal efectiva.

Tercera: existen relación significativa positiva entre los canales de comunicación y las relaciones interpersonales, a causa de que los trabajadores de la MDI hacen un buen manejo del canal escrito, oral y verbal para transmitir los mensajes de la entidad de esta forma mantienen una buena relación interpersonal.

Cuarta: existe relación significativa negativa entre las barreras de comunicación y las relaciones interpersonales. Esto se debe a que en la MDI - Huaraz hay barreras personales, físicas y semánticas que interfieren la buena comunicación, lo que afecta a su relación interpersonal.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda a la Municipalidad Distrital de Independencia fomentar actividades en tema de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales, esto ayudará a mejorar el clima laboral y sobre todo obtener buenos resultados.

Segunda: se recomienda a las autoridades municipales y a las diferentes entidades, tomar acciones enfocados en los niveles de comunicación, porque que es importante para una participación activa entre el administrativo y exista una corriente de información en la entidad.

Tercera: se recomienda a los jefes de las diferentes áreas que mantengan una comunicación constante con los colaboradores, asimismo brindarle estímulo por la dedicación y el esfuerzo para que estén motivados y comprometidos con sus funciones.

Cuarta: se recomienda a los colaboradores seguir con el mismo espíritu de trabajo de cooperación, trabajo en equipo, de responsabilidad social, responsabilidad cultural, responsabilidad sostenible en la municipalidad, es necesario generar confianza con las autoridades municipales.

REFERENCIAS

- (S/f). apoyocomunicacion.com. <https://www.apoyocomunicacion.com/noticias-detalle/0-310-64/retos-y-tendencias-en-comunicacion-interna>
- Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista mediterránea de comunicación*, 12(2), 245. <https://doi.org/10.14198/medcom.18692>
- Arzuaga-Williams, M. (2020). Rol del comunicador organizacional en Uruguay: tareas y funciones. *El Profesional De La Información*, 29(3) <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.26>
- Ballena Velásquez, F., & Camacho Núñez, A. (2019). Los niveles de comunicación interna y su contribución a mejorar relaciones interpersonales de los administrativos de la Universidad de Chiclayo. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; Repositorio Institucional - CONCYTEC.
- Barnett Guillén, L. E. (2021). Comunicación interna y calidad de servicio en los condominios administrados por la empresa W&M Security S.A.C. - Lima. 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/967>
- Barreda, R & Tolentino, N. (2018). Canales de comunicación interna y el impacto en la percepción del servicio asociado en la Derrama Magisterial. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú
- Benegas, M. (2020). Análisis de la comunicación interna del FBC Melgar, Arequipa 2020 [Tesis, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10329>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. 4ª Ed. Pearson Educación. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional De La Información*, 29(3) <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ ción*, 9(1), 25-34: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

- Cruz, E. Y. E., Jácome, K. T. Y. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Cruz, N. (2018). La comunicación terapéutica y recuperación del paciente hospitalizado del servicio de medicina, Hospital Alberto Sabogal Sologuren. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3815/TESIS_CRUZ%20GUADO%20NANCY.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- De La Cruz Sandoval, V. V. (2020). Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho–2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40311/De%20La%20Cruz_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feijoo Choez, I. A., & Montoya Morales, A. S. (2022). Competencias de enfermería en la comunicación a personas con capacidades diferentes (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas, Carrera de Enfermería).
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Fondo Editorial de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UCEGMAIUC0584_2018.pdf
- Guevara Peralta, S. A. (2020). *Comunicación interna en la corporación belleza S.A.C, Lima 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53183>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V., 2018. 5-6 pp. ISBN 9781456260965.

- Julca F. (2022). Comunicación interna y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lurín–2020. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1583/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ladino P. (2017). Comunicación organizacional. Fondo editorial Areandino,1, 8-11. <https://core.ac.uk/download/pdf/326426219.pdf>
- Linares E. (2018). Impacto del estado de los canales de comunicación en el componente de información y comunicación interna de la UGEL 02-Rimac-2018. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0e0f7ff-a5ef-4325-b2fc-1ba1261bed42/content>
- Martínez, P., A., Pérez, L., & Alvarez, M. (2020). El diagnóstico psicopedagógico para la inclusión socioeducativa de los escolares con necesidades educativas especiales. *Propósitos y Representaciones*, 8, 1-18. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.735>
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>
- Montes, M. (2019, Dec 22). Son lazos afectivos claves de felicidad: Más que los regalos y los bienes materiales, las relaciones interpersonales permiten sentirnos bien emocionalmente. *El Norte* <https://www.proquest.com/newspapers/son-lazos-afectivos-claves-de-felicidad/docview/2329528094/se-2?accountid=37408>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho* (9), 13-33. doi:10.21615/cesder.9.1.2/cesder.9.1.2
- Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz*. (s/f). Gob.pe. 28 de abril de 2022, <https://www.gob.pe/muniindependencia-huaraz>
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-lainv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Omunakwe, P., Nwinyokpugi, P., & Adiele, K. (2018). Workplace interpersonal relationship and organizational productivity in deposit money banks in Port Harcourt [Relación interpersonal en el lugar de trabajo y productividad

organizacional en bancos de depósito de dinero en Port Harcourt]. *Journal of Economics, Management & Social Science*, 4(4), 153-177.

Oyarvide Ramírez, H. P., Reyes Sarria, E. F. y Montaña Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(4), 305-306.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687>

Salgado – Lévano, C. (2018) Manual de investigación teoría y practicas para hacer la tesis según la metodología cuantitativa Lima - 2018.

Salinas-Rehbein, B., & Ortiz, M. S. (2020). Interpersonal relationships and health outcomes during the COVID-19 pandemic. *Revista médica de Chile*, 148(10), 1533–1534. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020001001533>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

Sanchis, P. I., & Bonavia, T. (2017). Internal Communication System Analysis in a Small Company. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>

Sorleidy Indira, M. P. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/relaciones-interpersonales-en-el-clima-laboral-de/docview/2091875267/se-2?accountid=37408>

Ustua Sanchez, E. (2022). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi-2017.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN Y MEDICIÓN
1. Variable Comunicación interna	Castro y Díaz (2020) mencionan que la comunicación interna contribuye a mejorar aspectos del bienestar y la felicidad al promover la cultura organizacional.	Esta variable se va a medir a través de la escala de Likert, cuenta con tres dimensiones para detallar de esta manera las preguntas del cuestionario.	Niveles de comunicación interna	Ascendente Descendente Horizontal	1,2,3	Cuestionario	Escala de medición: Ordinal Escala de valoración: Escala de Likert
			Canales de comunicación	Escrita Oral No verbal	4,5,6		
			Barreras de comunicación	Personales Físicas Semánticas	7,8,9		
2. Variable Relaciones interpersonales	Sorleidy (2018) concluye que las relaciones interpersonales son muy importantes para el mantenimiento y sostenimiento de un buen clima laboral en las empresas.	La variable de las relaciones interpersonales se va a medir a través de la escala de Likert, tiene tres dimensiones en donde se podrá detallar de mejor manera la variable.	Inclusión	Aceptación Integración Valoración	10,11,12	Cuestionario	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Control	Puntualidad Responsabilidad Logro de metas	13,14,15		
			Afecto	Respeto Estimación	16.17,18		

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO	La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022			
AUTOR	Quiroz Quiroz Edgar Antony			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?	Analizar la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022	Existe relación entre comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Técnica: Encuesta	Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cuál es la relación entre niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?	Analizar los niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022	Existe relación entre niveles de comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022		
¿Cuál es la relación entre canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?	Identificar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022	Existe relación entre canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022		
¿Cuál es la relación entre barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022?	Describir las barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022	Existe relación entre barreras de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Este presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, con la finalidad de recopilar datos que sirvan para poder realizar un trabajo de investigación respecto a la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia.

La participación en responder el cuestionario es voluntaria, las informaciones que se recopilen serán confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Si acepto() No acepto() Si alguna de las preguntas no está clara, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responder, quedando excluido del estudio. Esta investigación no genera riesgos para su salud a nivel físico, emocional ni mental. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá marcar con un aspa (x) la alternativa que considere que es la correcta y con mayor probabilidad, considere lo siguiente:

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

N°	Variable: Comunicación Interna										
	ITEMS					1		2	3	4	5
1	Mantienes una comunicación directa con tu jefe.										NIVELES DE COMUNICACIÓN
2	Sientes que se maneja una comunicación efectiva entre jefe - trabajador y trabajador - jefe para el desarrollo de las actividades.										
3	Existe una comunicación fluida y cordial entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.										
4	El canal escrito es el que más importancia le da a tu jefe caso contrario sientes que no vale nada un pedido.										CANALES DE COMUNICACIÓN
5	La falta de comunicación y buenas relaciones laborales han provocado problemas en la atención al cliente.										
6	Lograrías entender más el mensaje si tus compañeros emplean adecuadamente sus gestos y sus movimientos										
7	El tono de voz de tu jefe y tus compañeros no permite informarte, más bien sientes que te ofende										BAR RER

8	El ambiente donde trabajas es adecuado para tu buena comunicación						
9	Pierdes el sentido de la comunicación cuando escuchas hablar poco claro y muy rápido.						
N°	VARIABLE: Relaciones Interpersonales						
	ITEMS	1	2	3	4	5	
10	Dentro de la oficina toman en cuenta tu opinión para los trabajos encomendados.						INCLUSIÓN
11	Intervienes en la solución de conflictos cuando se suscitan dentro de tu oficina.						
12	El personal directivo otorga documentos de agradecimiento, estímulos, etc., por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.						
13	Si llegaras tarde te llamaría la atención tu jefe						CONTROL
14	Si tu compañero de trabajo falla le llamas la atención						
15	Para lograr las metas establecidas por la organización trabajas en equipo						
16	En tu área u oficina pones en práctica el código de ética y conducta						APECTO
17	Tu jefe y tus compañeros de trabajo se preocupan por ti como persona						
18	Tomas en cuenta la opinión o sugerencia de tus compañeros para desempeñar una actividad encomendada.						

¡Muchísimas gracias!

Anexo 4: Ficha de validadores

VARIABLES: COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES


DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Luis Daniel Oblitas Pinillos	DNI N°	18011001
Nombre del Instrumento	La comunicación interna y las relaciones interpersonales		
Dirección domiciliaria	Trujillo	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en ciencias de la comunicación y magister en imagen corporativa y relaciones públicas.	Teléfono Celular	949610481
Grado Académico	Magister		
Mención	Imagen Corporativa y Relaciones Públicas.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo. 20 -10- 2022

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Sandra Margoth Alejos Andrade	DNI N°	70012310
Nombre del Instrumento	Cuestionario de la comunicación interna y las relaciones interpersonales		
Dirección domiciliaria	Huaraz – Urb. Vista Alegre	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en ciencias de la comunicación y magister en gestión pública	Teléfono Celular	968745685
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Huaraz. 27 -10- 2022

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Fredy Oswaldo Loli Natividad	DNI N°	40855791
Nombre del Instrumento	Matriz de validación de contenido para cuestionario de la comunicación interna y las relaciones interpersonales		
Dirección domiciliaria	Urbanización Avitentel, manzana B, lote 9	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en ciencias de la comunicación	Teléfono Celular	943646157
Grado Académico	Magíster		
Mención	Gestión pública		
FIRMA		Lugar y Fecha :	Huaraz, 20 de oct. de 2022

VARIABLE 2: RELACIONES INTERPERSONALES

CLARIDAD						CONSISTENCIA						PERTINENCIA						COHERENCIA						REPRESENTATIVIDAD					
EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S)	V. Aiken	Validéz por ítems
			Sumatoria de acuerdo	S/(n(c-1))	ESCALAS				Sumatoria de acuerdo	S/(n(c-1))	ESCALAS				Sumatoria de acuerdo	S/(n(c-1))	ESCALAS				Sumatoria de acuerdo	S/(n(c-1))	ESCALAS				Sumatoria de acuerdo	S/(n(c-1))	ESCALAS
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte
3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte	3	3	3	9	1.00	Validez fuerte

ANEXO 6: Ficha de Validaciones

COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES

N°	Comunicación Interna									Relaciones Interpersonales								
	Niveles de Comunicación			Canales de Comunicación			Barreras de Comunicación			Inclusión			Control			Afecto		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	5	5	4	5	4	1	1	2	5	4	1	3	4	4	5	4	4
2	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5
3	1	1	1	1	1	1	4	5	4	2	2	1	1	2	3	3	1	2
4	5	5	5	3	4	4	1	3	1	5	5	2	5	4	5	5	4	5
5	1	2	1	2	1	1	5	5	5	1	1	2	1	2	1	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	1	5	5	5	5
8	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4
9	4	3	4	3	4	4	2	1	1	4	4	2	3	3	4	4	4	4
10	4	4	5	4	2	2	2	1	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4
11	3	3	4	3	5	3	1	2	1	3	3	3	5	2	4	5	2	4
12	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	4	5	5	5	5	5	4
13	4	3	4	4	5	5	1	1	1	4	4	1	3	4	5	4	3	4
14	4	4	5	5	5	5	2	1	1	4	4	1	4	5	5	4	4	5
15	1	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	5	4
17	5	5	5	4	1	3	1	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5
18	5	5	4	3	1	5	1	1	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2
20	4	3	3	4	4	5	1	1	1	3	2	2	4	1	4	5	4	5
21	5	4	3	4	2	4	1	4	5	5	3	4	2	2	5	3	4	5
22	5	4	5	3	1	3	1	5	1	4	2	3	4	3	5	5	5	5
23	5	5	5	1	3	4	1	4	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5
24	1	2	2	2	2	2	5	4	5	4	3	2	1	5	5	5	3	5
25	5	5	4	1	1	3	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	4	3	1	5	4	5	4
27	5	4	5	5	4	5	1	1	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4
28	5	3	5	3	3	5	2	1	1	4	4	1	1	4	5	5	4	4
29	5	4	4	4	5	4	1	1	1	4	4	5	5	3	4	5	5	5
30	4	5	4	5	5	5	1	2	2	4	3	5	5	3	4	5	5	5
31	5	4	3	3	3	5	2	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	1	1	2	4	4	3	4
33	5	5	5	4	5	4	1	2	2	5	3	4	2	4	5	5	4	3
34	5	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5

35	5	5	4	4	1	3	4	4	2	5	3	5	4	2	1	4	5	5
36	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	5	5	5
37	5	5	5	3	3	1	4	5	4	5	5	2	4	1	5	5	5	4
38	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	4	3	3	4
39	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5
40	5	5	4	1	2	2	1	4	2	5	5	1	4	2	4	5	4	4
41	5	5	5	4	1	3	1	5	3	4	4	1	1	4	5	5	4	5
42	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5
43	4	4	2	1	1	3	3	5	4	5	3	5	4	1	4	5	3	5
44	3	5	5	4	2	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4
45	2	2	3	1	4	5	1	2	1	3	4	2	2	2	2	5	2	3
46	5	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4
47	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	1	4	3	5	4	3	4
48	4	4	4	3	2	4	1	2	2	4	3	3	5	4	4	4	4	5
49	4	5	5	3	1	3	1	5	1	5	4	2	4	5	4	5	5	5
50	4	4	5	4	5	5	1	1	1	5	4	2	4	5	5	5	4	5
51	4	5	5	5	5	5	1	5	1	4	4	5	1	3	3	5	5	5
52	4	4	4	4	1	4	1	4	1	5	1	4	1	1	5	5	5	5
53	4	5	5	2	1	1	1	5	3	5	5	1	4	3	4	4	4	5
54	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	3	3	3	4	1	3	2	4	3	3	3	3	5	5	5	5
56	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
57	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	4	5	5
58	4	4	4	4	3	2	1	5	2	4	5	4	5	2	5	5	4	4
59	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
60	5	5	5	2	1	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5
61	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	4	1	3	4	4	5	4	4
63	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
64	4	3	4	3	3	3	3	3	2	5	2	5	5	5	3	4	3	5
65	5	5	5	3	5	5	1	1	1	5	5	2	5	4	5	5	4	5
66	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	3	2	3
67	4	4	4	2	2	3	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4
68	3	4	5	3	5	5	2	2	2	4	4	3	3	1	5	5	5	5
69	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4
70	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
71	4	4	5	4	2	2	2	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4
72	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	2	4	5	2	4
73	4	5	5	5	4	3	1	2	2	5	1	4	5	5	5	5	5	4
74	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	1	3	4	5	4	3	4
75	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	1	4	5	5	4	4	5
76	5	4	4	1	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3

77	4	4	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	5	4
78	5	5	5	4	1	3	1	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5
79	5	5	4	3	1	5	1	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	2	1	5	1	5	1	3	1	3	3	1	4	5	4	5
81	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	2	2	4	1	4	5	4	5
82	5	4	3	4	2	4	1	4	5	5	3	4	2	2	5	3	4	5
83	5	4	5	3	1	3	1	5	1	4	2	3	4	3	5	5	5	5
84	5	5	5	1	3	4	1	4	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5
85	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	1	4	5	3	3
86	5	5	4	1	1	3	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	1	5	4	5	4
88	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	2	5	5	3	4
89	5	3	5	3	3	5	2	1	1	4	4	1	1	4	5	5	4	4
90	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5
91	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	4	5	3	5
92	5	4	3	3	3	5	2	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	1	1	2	4	4	3	4
94	3	5	5	4	3	4	1	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	3
95	5	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5
96	5	5	4	4	1	3	4	4	2	5	3	5	4	2	1	4	5	5
97	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	3	5	3	5	5	5	5
98	5	5	5	3	3	1	4	5	4	5	5	2	4	1	5	5	5	4
99	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	2	4	3	3	4
100	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5
101	5	5	4	1	2	2	1	4	2	5	5	1	4	2	4	5	4	4
102	5	5	5	4	1	3	1	5	3	4	4	1	1	4	5	5	4	5
103	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5
104	4	4	2	1	1	3	3	5	4	5	3	5	4	1	4	5	3	5
105	3	5	5	4	2	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4
106	2	2	3	1	4	5	1	2	1	3	4	2	2	2	2	5	2	3
107	5	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	1	3	3	4	4	3	4
108	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	1	4	3	5	4	3	4
109	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
110	4	5	5	3	1	3	1	5	1	5	4	2	4	5	4	5	5	5
111	4	4	3	4	1	3	1	5	1	5	4	2	4	5	5	5	4	5
112	4	5	5	1	1	5	1	5	1	4	4	5	1	3	3	5	5	5
113	4	4	4	4	1	4	1	4	1	5	1	4	1	1	5	5	5	5

11 4	4	5	5	2	1	1	1	5	3	5	5	1	4	3	4	4	4	5
11 5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11 6	3	3	3	3	3	4	1	3	2	4	3	3	3	3	5	5	5	5
11 7	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
11 8	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	4	5	5
11 9	4	4	4	4	3	2	1	5	2	4	5	4	5	2	5	5	4	4
12 0	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12 1	5	5	5	2	1	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12 2	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
12 3	5	5	5	1	2	4	1	4	3	5	4	1	3	4	4	5	4	4
12 4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
12 5	1	1	1	1	3	3	4	3	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2
12 6	5	4	5	4	4	5	1	2	2	5	5	2	5	4	5	5	4	5
12 7	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	5	3	3	2	3
12 8	4	4	4	2	2	3	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4	4	4
12 9	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	1	5	5	5	5
13 0	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4
13 1	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
13 2	4	4	5	4	2	2	2	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4
13 3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	3	3	5	2	4	5	2	4
13 4	1	1	5	5	1	3	1	5	3	5	1	4	5	5	5	5	5	4
13 5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	1	3	4	5	4	3	4
13 6	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	1	4	5	5	4	4	5
13 7	5	4	4	1	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3
13 8	4	4	4	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	3	4	5	4
13 9	5	5	5	4	1	3	1	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5
14 0	5	5	4	3	1	5	1	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4
14 1	3	4	3	2	1	5	1	5	1	3	1	3	3	1	4	5	4	5
14 2	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	2	2	4	1	4	5	4	5
14 3	5	4	3	4	2	4	1	4	5	5	3	4	2	2	5	3	4	5
14 4	5	4	5	3	1	3	1	5	1	4	2	3	4	3	5	5	5	5
14 5	5	5	5	1	3	4	1	4	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5

14 6	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	1	4	5	3	3
14 7	5	5	4	1	1	3	1	5	2	3	3	4	2	2	5	5	5	5
14 8	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	1	5	4	5	4
14 9	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	2	5	5	3	4
15 0	5	3	5	3	3	5	2	1	1	4	4	1	1	4	5	5	4	4
15 1	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5
15 2	4	4	4	5	5	5	1	1	2	4	3	5	3	3	4	5	3	5

ANEXO 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de comunicación	,293	152	,000
canales de comunicación	,221	152	,000
Barreras de comunicación	,214	152	,000
Inclusión	,222	152	,000
Control	,208	152	,000
Afecto	,373	152	,000
Comunicación interna	,326	152	,000
Relaciones interpersonales	,323	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se pudo evidenciar que la variable comunicación interna y sus dimensiones, de igual manera que la variable relaciones interpersonales y sus dimensiones son inferiores a 0.05; por lo cual se usó de rho de Spearman para correlacionar las variables.

ANEXO 8

Tabla A. *Resultados de la variable comunicación interna*

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,850	9

Interpretación

El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de comunicación interna de esta investigación arrojó un 0,850 de fiabilidad, el instrumento tiene alta confiabilidad y es aplicable en la muestra.

Tabla B. *Resultados de la variable relaciones interpersonales.*

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,838	9

Interpretación

El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de relaciones interpersonales de esta investigación arrojó un 0,838 de fiabilidad, el instrumento tiene alta confiabilidad y es aplicable en la muestra.

ANEXO 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO



Municipalidad Distrital de Independencia Huaraz - Ancash



Independencia, 27 de junio de 2022.

CARTA N° 79 -2022-MDI-GAyF-SGRH/SG

EDGAR ANTONY QUIROZ QUIROZ
ESTUDIANTE DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente. -

Asunto : Autorización

Referencia : EXP.100240-0



Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, **Autorizar**, para ejecutar trabajo de su investigación titulada: **"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, HUARAZ - 2022"**, en esta institución Edil.

Se expide el presente documento para fines consiguientes.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

Abog. Erik Luis Bruno Morales
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Pablo Patrón N° 257 - Telefax: (043) 422048
Jr. Guzmán Barrón N° 719 - Telf.: (043) 428814



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2022

", cuyo autor es QUIROZ QUIROZ EDGAR ANTONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 24 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ DNI: 43825466 ORCID: 0000-0002-4697-3532	Firmado electrónicamente por: EDCELISCA el 16- 12-2022 08:33:20

Código documento Trilce: TRI - 0452846