



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento  
Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

##### **AUTOR:**

Becerra Vela, Gerald Michael ([orcid.org/0000-0002-5615-1882](https://orcid.org/0000-0002-5615-1882))

##### **ASESOR:**

Dra. Caján Villanueva, Marina ([orcid.org/0000-0002-1559-4556](https://orcid.org/0000-0002-1559-4556))

##### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y Modernización del Estado

##### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO- PERÚ

2022

## Dedicatoria

A Angela Vela Sandoval, mi estima y adorada madre, la cual me enseñó que con esfuerzo, perseverancia y trabajo se logran conseguir las cosas, por quererme e impulsarme a superarme como profesional (como esta maestría) por el ánimo para poder terminar la tesis que se ha iniciado, por ser una gran mujer y por el gran cambio producido en su vida.

**Gerald**

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que hicieron posible realizar esta investigación, a la institución por permitirme plasmar los resultados y sobre todo a Dios por brindarme la vida diaria para así terminar este gran proceso.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad .....	15
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	22
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable comunicación interna.....	23
Tabla 2. Nivel de la variable clima organizacional.....	24
Tabla 3. Nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022 .....	25
Tabla 4. Nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022 .....	25
Tabla 5. Nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.....	27
Tabla 6. Prueba de la normalidad de las variables: clima organizacional y comunicación interna.....	28
Tabla 7. Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022 .....	29
Tabla 8. Análisis de varianza entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, 2022 .....	30

## Índice de figuras

Figura 1 .....

## Resumen

En esta presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es de tipo básico cuantitativo, diseño no experimental, de forma transversal descriptivo correlacional. La población son los colaboradores del Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, la muestra se realizó a 72 colaboradores de la institución, como técnica realizada fue la encuesta, mediante un cuestionario siendo compuesto por varias interrogaciones conforme a las variables sujetas a medición teniendo como resultado la prueba de normalidad realizada mediante Kolmogorov-Smirnova, por tener una muestra mayor a 50, lo cual, los datos de la variable comunicación interna tuvo una normalidad con significancia menor a 0.001 y la variable de clima organizacional tuvo una normalidad con significancia de 0.021, siendo ambas variables con una normalidad de significancia menor a 0.05, es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica: Rho de Spearman. Concluyendo que se determinó la existencia de una correlación positiva alta entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.852.

**Palabras clave:** Comunicación, clima, organización, establecimiento penitenciario.

## **Abstract**

In this present investigation, the objective was to determine the relationship between internal communication and organizational climate in the Penitentiary Establishment of Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, it is of a basic quantitative type, non-experimental design, in a transversal descriptive correlational way. The population are the collaborators of the Pampas de Sananguillo Penitentiary Establishment, the sample was made to 72 collaborators of the institution, as a technique carried out was the survey, through a questionnaire being composed of several questions according to the variables subject to measurement having as a result the test of normality carried out by Kolmogorov-Smirnova, for having a sample greater than 50, which, the data of the internal communication variable had a normality with significance less than 0.001 and the organizational climate variable had a normality with significance of 0.021, both being variables with a normality of significance less than 0.05, that is, the data do not have a normal distribution, therefore we will apply non-parametric statistics: Spearman's Rho. Concluding that the existence of a high positive correlation was determined between the internal communication variable and the organizational climate variable in the Pampas de Sananguillo Penitentiary Establishment, 2022, with a Spearman's Rho coefficient of 0.852.

**Keywords:** Communication, climate, organization, penitentiary establishment.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe una **realidad problemática** basado sobre clima organizacional y comunicación interna, siendo dos indicios claves de desasosiego en el sector público, puesto que, responde a un mundo presente inconstante y competidor a través de un nivel de comunicación integral y participativa, con la escucha a los colaboradores. Según Brandolini et al. (2018), la esencia de la comunicación interna es considerado al público interno como primera instancia dentro de las cuales distinguimos (directores, gerentes, mandos medios y líneas operativas). Este es primer espectador al cual se destina; y luego al entorno de la compañía. De esta forma es como comunicación interna se desarrolla y unifica significados que facilita la claridad en el trabajo, generando propiedad para capacitar a cada trabajador de la organización. También, el clima organizacional nace del pensamiento de ambientes dinámicos y complejos integrados por personas de las organizaciones, en agrupaciones y colectividades que generan conductas que afectan el ambiente (García, 2009).

A nivel mundial, la comunicación interna en el comportamiento público tiene intercambios en materia cultural que permita motivar a los trabajadores, generando cambios para promover y fortalecer el funcionamiento de los responsables de la administración pública (Álvarez, 2018). La comunicación interna dentro la administración estatal española, señala mediante un análisis presentado por el CEF en el año 2010, en donde se encuentran empresas con 10 dificultades para su organización. Que un 62% responda una “mala comunicación interna”, evidencia clave para la mejora en esta área. En el sector público, sería una de las problemáticas principales por resolver, la falta de motivación y los rumores que se asocia con el déficit de comunicación interna (BCI, 2018).

Según, Vaquerano et al. (2020), las organizaciones deben dar realce al argumento del clima organizacional, puesto que transgrede claramente los aspectos psicológicos y emocionales de los colaboradores para lograr el desarrollo de sus ocupaciones acorde a su puesto laboral. Varias ilustraciones demostraron que las organizaciones centralizan su cuidado en la gestión del talento humano siendo favorecidas y desarrolladas con gran primacía: existe mejor destreza y

responsabilidad por parte de los colaboradores para desempeñar sus labores. La investigación de Preparing for take-off, muestra que la rotación aumentó en 23% en el 2013 y la actualmente, siendo necesario la mejora continua de la atmosfera laboral (Moving, 2018).

A nivel nacional, el docente Antezana, M., manifestó que la comunicación se asocia con la difusión y mercadeo, poniendo en peligro los objetivos de competencia. En el país existe esta dificultad, la elaboración de destrezas de competencia no incluyen una comunicación muy dentro como elemento importante hacia el logro de la organización. En diferentes naciones existen comunicación, mientras que, dentro del país, la comunicación interna está desamparada (Gestión, 2013). El 55% de los colaboradores peruanos siente miedo de fallar o incurrir en un error en su lugar de trabajo, evidenciado por un estudio de la Consultora Dench(Gestión, 2021). Hablar de clima organizacional, no es muy frecuente dentro de las instituciones del estado, es por ello, consecuentemente son el reflejo de un rendimiento laboral deficiente presentados en su mayoría de las entidades públicas que afectan a los ciudadanos en los procedimientos y acciones laborales que realizandentro de las entidades públicas.

Conforme a Charry (2018), nos indica en el apartado: “La gestión del clima organizacional y la comunicación interna en las entidades públicas” realizó un estudio sobre el Clima organizacional en el sector público del Perú,exponiendo sus procedencias e instrumentos y demostrando la carencia que muestran el clima organizacional sobre la comunicación interna por ser una comunicación voluble mal interpretada que crea susurros, para ello, indicó que se debería implementar una formalidad en la comunicación por medio de un sistema transversal dentro de la entidad para ayudar a desarrollarse organizacionalmente siendo efectiva y eficaz. Existen componentes que mayormente perturban el discernimiento del clima organizacional en las instituciones públicas peruanas siendo la seguridad laboral, la inequidad remunerativa, las malas relaciones públicas y la falta de un programa de incentivos; es por ello, se requiere lograr identificar en qué estado está el clima laboral en los colaboradores como medida inicial y así lograr un incremento en la producción laboral dentro de las entidades públicas del Perú.

En la Región San Martín, la comunicación interna ayudó a disminuir la incertidumbre e impedir la temida murmuración o chisme, componente difícil en una entidad privada o pública. Que, al comunicar anuncios asociados, informando ocurrencias que existen en toda organización, motivando, estableciendo y dirigiendo un surco de comunicación eficiente entre la dirección, gerencia y los demás profesionales del Gobierno Regional San Martín, ante las principales metas perseguidas por las entidades de la Región (GRSM, 2016). El conocer sobre Clima Organizacional nos brinda retroalimentación sobre los procesos que determinan las conductas en lo profundo del Departamento Regional San Martín, le proporcionará crear mejoras en la planificación, conductas y actitudes de los integrantes, así también en la organización Complementariamente se transforman mediante una herramienta principal para los procesos de calidad. Es por lo cual, el Gobierno Regional de San Martín en la parte administrativa busca implementar valores como principios a fin de generar mejoría en el entorno laboral (GRSM, 2016).

Dentro del Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, tiene una deficiente comunicación interna entre las diferentes áreas, el trabajo de cada colaborador no está orientado a los objetivos de la institución, los colaboradores no cuentan con las habilidades para trabajar en equipo, en varios casos se ha dudado de la ética profesional de los colaboradores tergiversando la información entre las áreas existentes, las áreas no realizan sus funciones y los jefes no quieren prevalecer en sus cargos existe un clima laboral abrumador. Varios jefes se encuentran influenciados por antecedentes del estilo de mando y una estructura organizacional de carácter autoritario no logrando la participación de todos los colaboradores.

Como **problema general** tenemos: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?; para los **problemas específicos** serán: (a) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?; (b) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el Establecimiento de Pampas de Sananguillo, la banda de

Shilcayo, 2022?; (c) ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?; (d) ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?; (e) ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?

Sobre **justificación conveniencia** se dirigió al Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, lo cual, se determinó la relación entre comunicación interna y clima organizacional en la entidad, la **relevancia social** se benefició a todos los integrantes del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo mejorando la relación entre clima organizacional y comunicación interna mediante una relación más fluida, clara y precisa entre los colaboradores generando mayor productividad y cumplimiento de los objetivos de la organización, en la parte **teórica** del estudio implicó conseguir diferentes antecedentes y teorías, dónde se conoció la envergadura de la comunicación interna dentro del clima laboral, también, se evaluó la vinculación entre cada variable, lográndose generar por cada colaborador que cooperaron con la dedicación y perseverancia para el logro de los resultados favorables al término del proceso, lo cual, se mejoró la calidad de servicio a los ciudadanos, en la **práctica** del estudio ayudó para generar un mejor clima laboral mediante la comunicación entre las distintas áreas y en las diferentes gestiones de interés público, en la **metodológica** del estudio, fue descriptivo correlacional, para confirmar que vínculo o correlación existieron entre estas dos variables donde se desarrolló y efectuó el acopio de datos por medio de un sondeo de preguntas (cuestionario), donde cada colaborador contestó personalmente acorde a su juicio o criterio libremente sobre el trabajo realizado en la institución, de acuerdo a los resultados que se obtuvo se alcanzó a demostrar con veracidad y sinceridad de cada colaborador, se concluyó asertivamente implementar mejoras en la institución.

El **objetivo general** tiene como finalidad de: Determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, los **objetivos concretos** serán: (a) Analizar el nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022; (b) describir el nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022; (c) identificar el nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022; (d) evaluar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022; (e) examinar el nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

En la **hipótesis general** se tiene: H<sub>1</sub>: Existe relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022. Las **hipótesis específicas** serán: (a) El nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. (b) El nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. (c) El nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. (d) El nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. (e) El nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación, que realizó Buentello et al. (2020), en este artículo su objetivo fue analizar la correlación de la comunicación interna y la complacencia de los colaboradores y sus directores en la organización representante de vehículos de Piedras Negras Coahuila, metodología básica con corte transversal, descripción correlacional se realizó la muestra a 90 empleados y obtuvo como resultado la evidencia de sus colaboradores que se hallaron presuntuosos con la comunicación interna positiva entre los mismos y sus directores, concluyendo que su nivel de significancia es de 0.05 indicando sobre el 60% de sus colaboradores lograron una comunicación dentro de la organización.

Ancín (2017), en esta investigación su objetivo fue ilustrar la correlación entre el clima laboral y la comunicación interna en dos Pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil, el diseño fue cuantitativo con una trascendencia exploratoria y descriptiva, de tipo básico se efectuó un cuestionario, el producto adquirido por medio de factores de similitud de Pearson, verificando el alto nivel de agrupación de cada variable desarrolla, obtuvo como resultado que los componentes de Pearson, tuvieron un nivel agrupacional enérgico sobre las variables examinadas. Concluyendo que si existió una correlación entre el clima laboral y la comunicación interna en las organizaciones analizadas.

Tamayo & Correa (2019), esta investigación su objetivo fue observar las formas de comunicación en la Universidad nacional de Milagro, fue tipo documental cuantitativo, se aplicó como instrumento un cuestionario, como resultado a característica sobresaliente de la comunicación fue asertiva-democrática, referente a las formas de comunicación organizacional, sobre los resultados que se recabó indicaron que buscan solución de los problemas mediante negociaciones y se apoyan en terceros, a través de las interrogantes y respuestas escuchan opiniones siendo un 66% que lo calificó preciso dando confirmación sobre su nivel de comunicación, lo cual, concluyó que acorde a la percepción oportuna existe mucho predominio hacia lo preciso de la comunicación del colaborador, también se puede indicar como argumentativo abandonando por último alguna de las demás opciones.

Pineda (2020), en esta investigación fue de tipo documental, lo cual, obtuvo como resultado de su interrelación entre diferentes usuarios que la identidad digital no se encuentra primordialmente definida y éste se conforma mediante la participación, concluyendo que se identificó las obligaciones del colaborador, favoreciendo a la creación de destrezas comunicacionales, generando un entorno de participación en el ambiente organizativo logrando un gran clima organizacional acorde al discernimiento del colaborador.

A **nivel nacional** se obtuvo estas investigaciones, Cabrera (2020), tuvo como meta calificar el mensaje de una interna comunicación de los asociados: Mercado Ramos Toscano en Huánuco con enfoque mixto de modelo básico, con descripción simple teniendo como muestra a 5 socios del mercado, el resultado que se halló fue un nivel alto (66.4%) en el Mercado Ramos Toscano sobre la comunicación interna, prevaleciendo los modos de comunicación espontáneos y canales de comunicación no formales posibilitando eficiencia a la organización, concluyendo que la unidad de análisis es alta en la comunicación interna, especialmente sobre la experiencia de los asociados.

Charry (2018), indica en su investigación no experimental, cuantitativo, con una muestra de 200 trabajadores que probabilísticamente se seleccionó al azar, el instrumento utilizado fue un cuestionario. Como resultados se presencian una relación expresiva positivamente fuerte:  $r = 0.959$ , de la interna comunicación y el clima organizacional entre cada variable con riesgo menor del 5.0%. Concluyendo la investigación con un 3.48 promedio en correlación con el clima organizacional es desfavorable. Carece de una relación característica entre las dimensiones y la comunicación y que el 56.5% se refiere a una comunicación interna ineficaz.

Revilla et al. (2019), según su investigación tuvo como objetivo establecer la satisfacción sobre el paciente externo y el clima institucional sobre la recepción en la atención médica admitida en la hospitalización y sus servicios dentro del Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN), se efectuó mediante un estudio observacional y transversal aplicándose una encuesta, lo cual, sus resultados fueron que 76.3% califica al clima organizacional en un 64.4% que va mejorando en la satisfacción

global del usuario externo, concluyendo que un 76.3% lo calificaron al clima organizacional y un 64% calificaron a la complacencia integral del paciente externo mejor dentro del INSN.

A **nivel local**, se contó con las siguientes investigaciones Arévalo et al. (2019), tuvo como objetivo establecer la reciprocidad de la productividad laboral y comunicación interna en la empresa Ferro Hogar S.A.C. -Tarapoto, el artículo es de forma descriptiva correlacional cuantitativa no experimental mediante un cuestionario, una muestra de 50 colaboradores de la empresa, como resultado tuvo que por medio de la prueba de Pearson comprobó la coexistencia de una relación positiva entre cada variable con grado de significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ , concluyó en realizar capacitaciones sobre la comunicación desarrolladas dentro de la organización, diseñando destrezas para fortificar la producción del personal.

La **teoría** para la variable 1: Comunicación interna, Herrera (2011), señala que es el combustible que brinda el buen funcionamiento dentro de toda entidad. En ciertas entidades, la comunicación interna tiene un rol significativo para lograr los objetivos y metas. En sí, toda entidad debe analizar formalmente el nivel de comunicación interna que sostienen, para así lograr una proyección de las actividades que realizan cada entidad para el establecimiento de sus metas y objetivos que, realizadas por el directorio o departamento ejecutivo, los departamentos financieros y comerciales, por medio de la comunicación interna podrá lograr grandes resultados. Puesto que, no se alcanza a conversar sobre planificación estratégica dentro de toda entidad sin reflexionar en la comunicación, no importa cuántas personas sean las responsables de establecer los números a lograr y precisar las labores a realizar, adónde y cómo deben ir los colaboradores en una entidad para alcanzar esta parte, sin saber qué hacer es poco probable que se realicen energías vinculadas y los efectos no sería los deseados.

Según Guerrero (2019), indica a la comunicación interna como un instrumento de dirección estratégica, puesto que, es importante permitir la colaboración de todos los colaboradores sean internos y/o externos en la entidad. Como tal, la estrategia de comunicación interna en una entidad se fundamenta y se debe tener en cuenta

su cultura laboral actual, lo cual, Guevara (2006), señala a la comunicación interna que cada colaborador tiene una responsabilidad y compromiso general dentro de la organización y la participación de este. Años atrás, las organizaciones tímidamente desafiaron por la comunicación institucional. Actualmente, los efectos son prósperos con correspondencia de la integración y estimulación a los trabajadores en las organizaciones, logrando mejoras productivas, disminuyendo los índices de problemas profesionales y mejorando así el ambiente de trabajo, a pesar de las crisis del sector público.

Para las dimensiones de esta variable, las teorías se sustentan por Formanchuck (2009), lo esencial para que la organización exista y opere, es que todo colaborador deba realizar su labor, estratégicamente, saber el por qué: debe, cómo y quiera hacerlo, valorativamente, aprendiendo de cómo lo está haciendo, talento, es proponerse a realizarlo. En la dimensión comunicación intrapersonal, según Pieró (2021), afirma que la comunicación intrapersonal es lo que hace todo ser humano. Hablar con uno mismo de manera privada ayudando a mirar hacia atrás en ciertos aspectos, donde se puede crear un lenguaje interno negativo o positivo y así dar voz a tus pensamientos. Corominas (2001), indica que es un modo de conversación personal, profunda y autorreferencial. El que emite un mensaje es su propio receptor de quién habla, al mismo tiempo, sería su propia audiencia. Es por ello, lo que sentimos, reflexionamos o pensamos tiene gran importancia, vinculándonos a un mundo de auténtico diálogo siendo nosotros mismos. Reed & Haroldsen (1997), manifiesta que es una comunicación donde una persona se establece consigo misma, es decir, que la misma persona envía y recibe el mismo mensaje al mismo tiempo.

Comunicación interpersonal según López & Guevara (2022), manifiesta que es una comunicación que permite establecer y mantener una relación social, a través de la interacción donde se expresa relaciones sociales incluido lo que cada uno adjudica en la comunicación. Zaldívar (2003), explica que se considera a la comunicación interpersonal una causa de intercambiar mensajes entre una o varias personas, para lograr determinadas metas. Trenholm & Jensen (2000), refiere a la comunicación interpersonal como una interacción psicológica, intersubjetiva,

culturalmente contextualizada y social, con énfasis en la representación directa e interacción constructivista, descartando la interacción participada y de aglomeraciones, concurriendo en dos personas (diada) o más personas de pequeños grupos, vinculándose varios niveles de exactitud, cooperan los índices: emisor y receptor conectándose en actividades mutuos. Hovland (1948), indica al que interactúa un mismo individuo como comunicador y emisor lo que desea transmitir, ante cualquier entorno cara a cara, provocaciones (frecuentemente por distintivos orales) para variar el comportamiento de otros. Al considerar estas incitaciones, desde una perspectiva ampliamente dada, mediante símbolos no orales, sino palpables, gestuales o puede combinarse entre ambos, se logró comprender lo básico de la comunicación es tan completa, aunque solo intervengan dos personas, aun cuando intervengan en ella sólo dos personas.

La comunicación institucional, según Mira (2018), manifiesta que la comunicación institucional es un instrumento de crear valor distintivo y tangible dentro de toda organización. Apolo et al. (2017), expresa como una herramienta de gestión que se utiliza para la comunicación externa e interna seriamente se armoniza efectiva y activamente en lo posible, creando una peana propicia para relacionar entre el personal de la entidad. Míguez (2007), indica que es una práctica que tiene como objetivo brindar un enfoque integral de la comunicación internamente competitivo en una entidad.

Asimismo, la teoría para la variable 2: el clima organizacional, Chiavenato (2009), indica la existencia del ambiente laboral entre el personal de toda organización, está apretadamente atado a la calidad de motivar a los colaboradores de carácter determinada indicando un mejor clima organizacional y las propiedades motivacionales que hay dentro de ella. Al proporcionar la satisfacción de las necesidades del personal se favorece el clima organizacional y es desfavorables cuando no se alcanza a reparar esas escaseces. Brunet (2011), señala la existencia de una gran polémica sobre la definición en el concepto del clima organizacional. Puesto que, acorde a la percepción de las personas pueden ser no conscientes sobre el rol y existencia que están compuestos por el clima organizacional. Es difícil medir el clima porque no se puede determinar si los

colaboradores exactamente evalúan el clima a cargo de sus dictámenes o sobre las peculiaridades de la entidad. García & Zapata (2008), indica como un conjunto de propiedades, cualidades o atributos en forma intacta dentro del clima laboral, descubiertas, experimentadas o sentidas por los colaboradores e influye dentro de la organización.

Teniendo como dimensiones según Schnedider & Bartlett (1968), estas dimensiones evaluarán el discernimiento de los colaboradores verificando el avance o logro de sus colaboradores hacia con los directores, acorde a sus energías y en conservar un ánimo de cooperación, la estructura, es referida por las influencias que practican los jefes sus colaboradores respeten sus presupuestos, el alcance hacia nuevos colaboradores de la entidad, refiriéndose a una nueva selección y alineación de nuevos colaboradores para minorizar las necesidades de la organización, sin generar conflictos entre ellos dentro del interior y exterior de la entidad, la independencia de los trabajadores, el grado de satisfacción en general que sienten los colaboradores en sus labores o dentro de la organización, está apoyado en la autonomía de los colaboradores.

Sobre la dimensión de estructura, Litwin & Stringer (2011), muestra que la comprensión sobre las reglas, políticas y obligaciones se deben realizar dentro de la organización. Según, Chiavenato (2002), indica que la estructura de una organización será eficaz si facilitan a los colaboradores para el logro de los objetivos y será eficiente si logran conseguir recursos mínimos. Hampton (1996), define a la estructura como un instrumento utilizado por administradores de las entidades para implementar correctamente sus estrategias, si se utiliza de manera efectiva y completa esta estrategia mejorará completamente el entorno de la entidad, para la dimensión responsabilidad, Schnedider & Bartlett (2011), nos indica a las imposiciones ejercidas por nuestros superiores hacia el alcance de las metas de la entidad, conociendo las políticas y reglamento organizacional.

También tenemos esta dimensión desafío, Pritchard & Karasick (1973), expresa que son las directrices, consignas y políticas emitidas por la organización afectando así la manera de realizar las labores diarias de todo colaborador. Relaciones, según García-Saisó et al. (2014) señala que la relación es muestra de la

integración de todos los colaboradores desde una relación de apoyo y amistad dentro de una entidad. Alcalá (2011), manifiesta que los miembros de toda organización deben tener un grato ambiente laboral y contar con una buena relación social entre directivos y demás colaboradores e identidad, Alcalá (2011), se considera a la sensación de sentirse parte de la organización siendo el componente significativo y de valor internamente de los grupos laborales en toda organización compartiendo sus objetivos de la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

El tipo de estudio que se consideró fue básico hacia una alineación cuantitativa, por lo que se recogió información para conseguir evidenciar la hipótesis, sin maniobrar las variables.

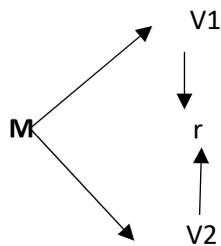
Fernández et al. (2014), mostró centralmente una visión cuantitativa basada en trabajos como las de Émile Durkheim y Auguste Comte, asimismo, la investigación cuantitativa es de comprensión objetiva, formándose a partir de un origen deductivo, por medio de un procedimiento numérico y en el artículo se prueban hipótesis. Este enfoque está asociado con habilidades y normas de los saberes naturales y del realismo.

Es no experimental, transversal descriptivo correlacional el diseño y se computó las variables primeramente mediante el estudio de las metodologías estadísticas hacia la evaluación de correlación entre cada variable.

Según, Feliberto & Santa (2010), el diseño no experimental está basado en la no manipulación de forma voluntaria de ninguna variable.

V1: Comunicación interna

V2: Clima organizacional



Donde:

M: Muestra.

r: relación.

V1: Comunicación interna

V2: Clima organizacional

### 3.2 Variables y operacionalización:

**Variable 1:**

Comunicación interna:

**Variable 2:**

Clima organizacional:

**Nota:** la matriz de operacionalización se ubica en anexos.

### 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** Nuestra población fue un total de 100 colaboradores del área administrativa y otras áreas que fueron también consideradas dentro de esta investigación que conformaron: área de registro (02 colaboradores), área de psicología (02 colaboradores), área de trabajo (03 colaboradores), área de educación (02 colaboradores), área legal (02 colaboradores), área de asistencia social (02 colaboradores), área de OTT (02 colaboradores), área de salud (05 colaboradores), área administrativa (05 colaboradores), área de seguridad (75 colaboradores). El total de la población fue acorde a la relación registrada en el área de recursos humanos.

**Criterios de Selección:**

**Inclusión:** Se tomó en cuenta a las áreas administrativas como: director, subdirector, área de trabajo, psicología, asistencia social, secretaria técnica, jefe de seguridad, área legal, recursos humanos y área de seguridad.

**Exclusión:** área de limpieza.

**Muestra:** La muestra se determinó acorde al cálculo realizado, ya que, se conocía el total de la población, para este caso, nuestra población fue 100 colaboradores, lo cual, se aplicó la siguiente fórmula (anexos), siendo el tamaño de nuestra muestra un total de 72 colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

**Muestreo:** El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, por lo que se aplicó a una cierta cantidad del total de toda la población. Es decir, de cada área se escogerá a ciertos colaboradores completando el total de la muestra.

Según, (López, 2010) indica que el muestreo aleatorio simple es seleccionar de la muestra efectuado en un único período, sin reemplazamiento y

directamente, esto es aplicado en investigaciones con poblaciones identificables y pequeñas.

**Unidad de análisis:** Un colaborador del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

**Técnicas:** Se utilizó como técnica a la encuesta, por ser una técnica para recolectar datos donde permite hacer contacto con las unidades de observación por medio del instrumento previamente establecido. Según, Morone (2012), describe sobre las técnicas como instrumentos e instrucciones que manipulamos para responder la comprensión de la investigación. Entrevistas, observaciones, encuestas y todo derivada de ellas. También, indica sobre la técnica: encuesta, asevera sobre la expresión encuesta brinda representar a la habilidad de recolección de reseñas utilizando a modo de una herramienta un entrecruzado de interrogaciones vigorosamente constituidas, donde se recoge datos para tratarlas estadísticamente, a partir de una representación cuantitativa. Se usó un cuestionario como instrumento por cada variable.

**Instrumentos:** El instrumento es un cuestionario siendo compuesto por varias interrogaciones conforme a las variables sujetas a medición y están hechas acorde a los objetivos de esta investigación, los instrumentos fueron elaborados acorde a varios autores como guía. Según, Abril (2008), se refiere al cuestionario un conjunto de interrogantes que fueron dispuestas diligentemente, cubierta por aspectos y hechos interesados en esta investigación, siendo contestadas por la población muestral.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Comunicación interna

Autor: Formanchuck (2009)

Dimensiones: intrapersonal, interpersonal e institucional.

Baremos: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

## Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: El clima organizacional

Autor: Schnedider & Bartlett (1968)

Dimensiones: estructura, responsabilidad, desafío, relaciones, identidad.

Baremos: muy baja (1), baja (2), regular (3), alta (4) y muy alta (5)

**Validez:** Según, Hernández (2010), es importante la estabilidad que dará capacidad a la eficacia de los resultados en una investigación sobre el valor indiscutible; por ello la medición se da por un instrumento confiable y válido.

La herramienta para ser validado se realiza por juicio de especialistas que establezcan un valor al contenido, este estudio fue efectuado según formatos con instrucciones obligatorias para realizar la validación de su contenido, como: claridad, relevancia, pertinencia de los puntos y contenidos en cada instrumento.

**Tabla 1:**

*Validez*

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de la validez	Opinión del experto
<b>Variable 1: Comunicación interna</b>	1	Metodólogo	4,8	
	2	Administrador	4,6	Los procesos de la comunicación interna son pertinentes para la investigación.
	3	Administrador	4,7	Instrumento cumple con los criterios establecidos y en consecuencia es aplicable.

<b>Variable 2: Clima organizacional</b>	1	Metodólogo	4,8	
	2	Administrador	4,5	El proceso del clima organizacionales complejo y es pertinente medirlo desde su estructura interna y presupuestal.
	3	Administrador	4,7	Instrumento adecuado para su aplicación.

Los instrumentos estuvieron sometidos a juicio por tres expertos conocedores del tema por cada instrumento; en esta investigación consistió en dos cuestionarios. En cuanto a la **primera variable: comunicación interna** arrojó un resultado **promedio de 4.7**, que **representa un 94%** que concuerdan los expertos. Así mismo, para la **segunda variable: clima organizacional** expulsó un **promedio de 4.67** como resultado **simbolizando un 93.33%** de correspondencia entre los expertos; es por ello, se consideró que los instrumentos han logrado un nivel de validez alto, congregando los contextos metodológicos para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Según, Hernández (2010), asevera sobre el instrumento a utilizar debe ser confiable al momento de medir las variables, teniendo como resultado coherente y consistente.

Determinar confianza en un instrumento realiza que el cuestionario aplicado a toda la muestra se debe analizarlo a través de la fiabilidad del Alfa de Cronbach. La muestra aplicada en esta investigación fue 72 colaboradores analizando los datos por medio del software de estadísticas SPSS V. 28.

Según, Mallery & George (2003), indica que los factores Cronbach brindan confianza y se determina de la siguiente manera:

Confiabilidad excelente > 0.90 a 0.95

Confiabilidad bueno > 0.80  
 Confiabilidad aceptable > 0.70  
 Confiabilidad cuestionable > 0.60  
 Confiabilidad pobre > 0.50  
 Confiabilidad inaceptable < 0.50

**Análisis de Confiabilidad de la variable: Comunicación interna**

**Tabla 2**

*Confiabilidad de variable: Comunicación interna*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	72	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	72	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para esta variable, el instrumento utilizado tiene un total de 15 preguntas:

**Tabla 3**

*Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.820	.820	15

La estadística de fiabilidad en la variable comunicación interna, nos mostró un alfa de Cronbach de 0.820 por los 15 elementos integrados dentro el instrumento aplicado, es decir, que la confiabilidad para el instrumento utilizado en esta variable es de 80.20% confiable.

## Análisis de Confiabilidad de la variable: Clima organizacional

**Tabla 4**

*Confiabilidad de variable: Cima organizacional*

		N	%
Casos	Válido	72	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	72	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

También, para esta variable, el instrumento utilizado tiene un total de 15 preguntas:

**Tabla 5**

*Confiabilidad del número de preguntas*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
.852	.852	15

La estadística de fiabilidad en la variable clima organizacional, nos mostró un alfa de Cronbach de 0.852 por los 15 elementos que integran el instrumento aplicado, es decir que la confiabilidad para el instrumento utilizado en esta variable es de 85.20% confiable.

### 3.5 Procedimientos:

Para la elaboración de esta investigación, se cursó una carta de autorización hacia las autoridades de la institución para así poder tener la información que se requiera a través del desempeño en lo determinado de las reglas para desarrollar metodológicamente esta investigación. Luego, se realizó la

aplicación de cuestionarios a los colaboradores, que fueron informados previamente para el objetivo de estudio. Los datos obtenidos fueron recogidos mediante una encuesta, que después fueron procesados toda la información obtenida e ingresados a una base de datos y los resultados que se obtuvieron se tabuló a través de tablas estadísticas adjuntando su respectivo análisis de interpretación, arribando a las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6 Método de análisis de datos:

La aplicación de muestras seleccionadas fue por medio de la confirmación de los cuestionarios a través de especialistas en un primer lugar, luego de obtener información durante la investigación, se realizó el análisis estadístico.

El software estadístico utilizado para analizar los datos fue el SPSS versión 28.0.

Para el análisis de datos utilizados son: Pearson, para hallar la correlación entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2 y Rho Spearman se utilizó para medir la efectividad de similitud de la variable 1 y variable 2, el grado del dominio en cada variable fueron asimiladas, también, verifiqué en caso si alguna variable se altera podría verse afectada la otra variable.

Según, Valderrama (2016), a través del coeficiente de Pearson se manipula valores numéricamente entre -1 y 1, lo cual, los valores entre -1 y 0 muestran negativamente la correlación o contradictorias y de 0 a 1 revela la preexistencia positiva directamente en la correlación, fundamentando al 0 como independencia total entre cada variable. Los valores de correlación se manifiestan en lo siguiente:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Según, Martínez et al. (2009), por medio del factor de relación de Rho Spearman, indica, sobre este factor es una medida de agrupación lineal que usa categorías u orden de cada conjunto de sujetos y los contrasta. También proporcionó su contribución un coeficiente de similitud ordinal que admite correlacionar dos variables en vez de medir sus rendimientos por separado

cada una de ellas. La paráfrasis del factor rho de Spearman coincide sobre los valores próximo a 1; revelan una relación positiva y fuerte, valores colindantes a -1 muestran una relación negativa y fuerte y los valores contiguos a cero enseñan que no hay relación lineal. Su cálculo es el siguiente:

$$r_s = \frac{1 - 6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Perfecta correlación es:  $r=1$ ;

Muy alta correlación es:  $0.8 \leq r < 1$ ;

Alta correlación es:  $0.6 \leq r < 0.8$ ;

Moderada correlación es:  $0.4 \leq r < 0.6$ ;

Baja correlación es:  $0.2 \leq r < 0.4$ ;

Muy baja correlación es:  $0 < r < 0.2$ ;

Nula correlación es:  $r=0$

### **3.7 Aspectos éticos:**

Sobre los aspectos éticos puedo indicar que en esta investigación se cumplió con los requerimientos y exigencias determinadas por las reglas internacionales, nacionales y la Universidad César Vallejo, con lo que respecta a la investigación cuantitativa en su diseño, derechos de autor, respetando las referencias a través de las normas APA todo respecto al nombre del estudio, datos de los autores, nombre de la revista publicada, año de publicación, etc. Se cumplió con el método científico en toda la estructura y los procesos que se debe realizar toda investigación. También, se precisó los autores de los instrumentos que fueron diseñados en las encuestas para el acopio de datos, los instrumentos estuvieron aprobados por medio de juicio de expertos, analizando correctamente los resultados que acreditan esta investigación. La calidad ética de esta investigación se ha aplicado acorde a los siguientes principios: beneficencia, al proteger y defender cada uno de los derechos de los involucrados en esta investigación; no maleficencia, se imposibilitó realizar daño alguno al momento de realizar esta investigación; autonomía, se vienen impuestas acorde a sus principios del autor respetando todos los derechos de

los involucrados y justicia ante todo predominando las normas y reglas acorde a las leyes actuales. El principio utilizado en esta investigación es acorde al consentimiento informado a cada uno de los involucrados en todo el proceso requerido de la misma.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Analizar el nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable comunicación interna*

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Comunicación Interna	Muy bajo	15 - 26	0	0.0%
	Bajo	27 - 38	0	0.0%
	Medio	39 - 50	15	20.8%
	Alto	51 - 62	48	66.7%
	Muy alto	63 - 75	9	12.5%
<b>Total</b>			<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

##### **Interpretación:**

En la tabla 1, se observa el nivel de la variable comunicación interna que tiene el Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, desde la percepción de los colaboradores se tuvo un predominante de nivel “Alto” con 66.7% (48), seguido del nivel “Medio” con 20.8% (15) y “Muy alto” con un 12.5% (9). Por último, los niveles “Bajo” y “Muy bajo” con 0% (0).

#### 4.2 Describir el nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de la variable clima organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Clima Organizacional	Muy bajo	15 - 26	0	0.0%
	Bajo	27 - 38	0	0.0%
	Medio	39 - 50	11	15.3%
	Alto	51 - 62	42	58.3%
	Muy alto	63 - 75	19	26.4%
<b>Total</b>			<b>72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

#### **Interpretación:**

Según la tabla 2, se aprecia el nivel de la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, desde la percepción de los colaboradores se tuvo un predominio de nivel “Alto” con 58.3% (42), seguido del nivel “Muy alto” con 26.4% (19) y “Medio” con 15.3% (11). Por último, el nivel “Bajo” y “Muy bajo” con 0% (0).

### 4.3 Identificar el nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 3**

*Nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022*

<i>Estadísticas de la correlación</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0.49940721
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.24940756
R <sup>2</sup> ajustado	0.23868481
Error típico	2.48446782
Observaciones	72

**Fuente:** Base de datos trabajados en SPSS ver 28.0

#### **Interpretación**

En la tabla 3 muestra el nivel de relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022 desde la percepción de los colaboradores se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.4994 verificando que existe un nivel de relación moderada entre la dimensión comunicación intrapersonal con la variable clima organizacional.

#### 4.4 Evaluar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 4**

*Nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022*

<i>Estadísticas de la correlación</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0.63199945
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.39942331
R <sup>2</sup> ajustado	0.39084364
Error típico	2.39668251
Observaciones	72

**Fuente:** Base de datos trabajados en SPSS ver 28.0

#### **Interpretación**

En la tabla 4 muestra el nivel de relación entre la dimensión comunicación interpersonal y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, desde la percepción de los colaboradores se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.6319 verificando que existe un nivel de relación alta entre la dimensión comunicación interpersonal con la variable clima organizacional.

#### 4.5 Examinar el nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 5**

*Nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022*

<i>Estadísticas de la correlación</i>	
<i>Coefficiente de correlación múltiple</i>	<i>0.64499982</i>
<i>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></i>	<i>0.41602477</i>
<i>R<sup>2</sup> ajustado</i>	<i>0.40768227</i>
<i>Error típico</i>	<i>4.84861407</i>
<i>Observaciones</i>	<i>72</i>

**Fuente:** Base de datos trabajados en SPSS ver 28.0

#### **Interpretación**

En la tabla 5 muestra el nivel de relación entre la dimensión comunicación institucional y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, desde la percepción de los colaboradores se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.6449 verificando que existe un nivel de relación alta entre la dimensión comunicación institucional con la variable clima organizacional.

#### 4.6 Determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Tabla 6**

*Prueba de la normalidad de las variables: clima organizacional y comunicación interna*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	.143	72	<.001
CLIMA ORGANIZACIONAL	.114	72	.021

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** *Colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo*

#### **Interpretación:**

Acorde a la tabla N° 6, la prueba de normalidad realizada mediante Kolmogorov-Smirnova, por tener una muestra mayor a 50 donde nos refleja los datos de la variable comunicación interna teniendo una normalidad con significancia menor a 0.001 y la variable de clima organizacional tiene una normalidad con significancia de 0.021, siendo ambas variables con una normalidad de significancia menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica: Rho de Spearman.

**Tabla 7**

*Relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022*

**Correlaciones de Rho de Spearman**

		<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Coeficiente de correlación	1.000	<b>.852**</b>
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	72	72
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Coeficiente de correlación	<b>.852**</b>	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	72	72

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

**Interpretación**

En la tabla 7 muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.852 afirmando que existe una correlación positiva alta entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, 2022; es decir, que a medida se incremente el nivel de comunicación interna habrá un mejor clima organizacional.

**Tabla 8**

*Análisis de varianza entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, 2022.*

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2127.918	1	2127.918	130.884	<.001 <sup>b</sup>
Residuo	1138.068	71	16.258		
Total	3265.986	72			

a. Variable dependiente: COMUNICACIÓN INTERNA

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

**Fuente:** SPSS ver. 28.0

**Interpretación**

En la tabla 8 nos muestra el valor de significancia (<0.001) por lo que este valor es menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05), como el valor de significancia demuestra ser menor al valor de cometer error, concluyó que el modelo de correlación de Rho Spearman está ajustado a los datos, es por ello, es aceptada la correlación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Al haber realizado el procedimiento de los datos, dónde se analizó los resultados de acuerdo con las estadísticas en cada una de las dimensiones de la comunicación interna con la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, 2022; a su vez, se contrastó las semejanzas y/o discrepancias en los argumentos articulados en las teorías y trabajos anteriores del presente informe de investigación.

El nivel de la variable comunicación interna mostró que un 66.7% (48) de los colaboradores indicaron que tienen un nivel “alto”, un 20.8% (15) expresaron un nivel “medio”, el 12.5% (9) manifestaron que es “muy alto” y ninguno de los encuestados indicaron que tienen un nivel “bajo” y “muy bajo”.

Se contrasta con Buentello et al. (2020) donde concluyó que su nivel de significancia de su variable comunicación interna es de 0.05 demostrando que el 60% de sus colaboradores lograron una comunicación interna dentro de la organización. Con ello, se puede decir, que contar con un buen nivel de comunicación interna nos permite lograr relacionar entre todos los colaboradores y así lograr los objetivos como entidad, como menciona Herrera (2011), que señala sobre la comunicación interna es el combustible que brinda el buen funcionamiento dentro de toda entidad y que se debe analizar ese nivel de comunicación interna periódicamente, para así lograr una proyección de las actividades para la organización de sus objetivos y metas, ya que, por la función de la comunicación interna se logrará mejores resultados. A base de todo esto, se considera que al tener un nivel de significancia en la variable comunicación interna, se logrará integrar estrategias para el compromiso de los colaboradores, mejorando así la productividad y los resultados en la entidad.

El nivel de la variable clima organizacional mostró que un 58.3% (42) de los colaboradores indicaron que tienen un grado “alto”, un 26.4% (19) indicaron un grado “medio”, un 15.3% (11) expresaron que es “muy alto” y ninguno indicaron que tienen un nivel “bajo” y “muy bajo”.

Se puede constatar con Pineda (2020), donde concluyó que generando un entorno participativo de todos los colaboradores en una entidad se crea un clima

organizacional de nivel alto, con ello, se afirma que acorde al discernimiento de cada colaborador se puede mejorar el nivel del clima organizacional, pero, muchas veces es complicado medir el nivel del clima organizacional por muchos factores como indica Brunet (2011), afirmando que es difícil medir el clima organizacional acorde a la percepción de los colaboradores, ya que, muchas veces no son conscientes de cómo está compuesto el clima organizacional o simplemente evalúan al clima organizacional acorde a sus opiniones propias y no analizan a toda la organización en sí. Esto concierne que para medir el nivel del clima organizacional se debe gestionar y proporcionar los recursos apropiados que respalden las falencias de crecimiento y desarrollo de los colaboradores en su entorno, programando ambientes con mayor interacción que promuevan relaciones sanas entre los colaboradores.

El nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, indica tener un 49.94% de relación medida entre la dimensión comunicación intrapersonal y la variable clima organizacional.

Tenemos que Charry (2018), en su investigación indicó que existía carencia entre las dimensiones de la comunicación interna con su variable clima organizacional en el sector público del Perú, por ello, podemos afirmar que la comunicación intrapersonal si se encuentra en un nivel moderado con la variable clima organizacional en la entidad estudiada. Puesto que, según Pieró (2021), nos afirma que este tipo de comunicación puede mejorar al clima organizacional si se ayuda a los colaboradores a analizarse ciertos aspectos interiores entre ellos mismos creando un lenguaje interno positivo para que puedan expresarse para generar un mejor clima organizacional. Acorde a lo contrastado, se analizó que la relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional son esenciales para lograr los objetivos en una entidad, es por ello, el combinar las capacidades y recursos personales crean optimizar un excelente clima organizacional.

El nivel de relación entre la dimensión comunicación interpersonal y la variable clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, se obtuvo un 63.19% de nivel alto de relación entre la

dimensión comunicación interpersonal con la variable clima organizacional.

Se puede afirmar ese resultado, según López & Guevara (2022), que manifiesta sobre la comunicación interpersonal permite establecer y mantener una relación sociable, al interactuar entre unos y otros expresándose libremente, creando así un alto nivel de relación con el clima organizacional. Según lo contrastado y acorde a los resultados el Establecimiento Penitenciario debería optar en mejorar más esta relación a fin de alinear las habilidades comunicativas entre los colaboradores.

El nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, se obtuvo la existencia de un nivel alto de 64.49% de relación entre la dimensión comunicación institucional con la variable clima organizacional.

Se contrasta este resultado con Apolo et al. (2017), donde expresa sobre la comunicación institucional es una herramienta de gestión utilizada para lograr armonizar en forma efectiva y activa al personal de la entidad, logrando así crear un nivel de clima organizacional alto. Se pudo analizar, que el Establecimiento Penitenciario debe desarrollar programas que canalicen la comunicación entre los espacios y niveles organizacionales permitiendo fortalecer aún más una eficiente comunicación institucional centrada en mejorar el clima organizacional en todos sus aspectos.

La relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, mostró un coeficiente de Rho de Spearman de 0.852 afirmando la existencia de una relación positiva alta entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional; esto indica, que a medida se incrementa el nivel de comunicación interna habrá un mejor clima organizacional.

Se contrasta con la investigación de Ancín (2017), donde obtuvo como resultado un alto nivel de correlación entre sus variables clima organizacional y la comunicación interna en las organizaciones analizadas. Contraponiendo a los resultados, tenemos a Charry (2018), que realizó un estudio sobre el clima organizacional en las entidades públicas del Perú, expuso las carencias que muestran el clima organizacional sobre la comunicación interna por ser una comunicación voluble mal

interpretada que crea rumores, es por ello, propuso que se debería implementar una formalidad en la comunicación por medio de un sistema transversal dentro de la entidad para ayudar a desarrollarse organizacionalmente siendo efectiva y eficaz. Ante ello, se puede definir que las dos variables si tienen una relación estrechamente alta, ya que, sin una buena comunicación interna no se puede crear un alto nivel clima organizacional dentro una organización, aunque no siempre se puede indicar que el tener un alto nivel de clima organizacional sea por tener un alto nivel de comunicación interna. De acuerdo, a lo referido se logró percibir los hechos vividos de cada colaborador entre las diferentes razones que fue social o psicológico, lo que se busca es mantener ese nivel alto de relación entre las dos variables estudiadas en esta investigación mejorando la capacidad y competencia de cada uno de los colaboradores ante la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Se determinó la existencia de una correlación positiva alta entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.852, es decir, que si se logra mejorar la comunicación interna también se mejorará el clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo.
- 6.2** El nivel de comunicación interna es “Alto” con un 66.7%, a pesar de que el resultado es favorable todavía existe puntos débiles que analizar sobre la canalización de la comunicación interna dentro del Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo.
- 6.3** El nivel del clima organizacional es “Alto” con un 58.3%, siendo un porcentaje positivo a pesar de que el clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, no logra tener autonomía en varias áreas.
- 6.4** Existe una relación moderada entre la dimensión comunicación intrapersonal con la variable clima organizacional, con un coeficiente de Pearson de 0.4994, esto indica que sólo un 49.94% la comunicación intrapersonal influye en el clima organizacional, demostrando la falta de compromiso por parte de los colaboradores del Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo.
- 6.5** Existe una relación alta entre la dimensión comunicación interpersonal con la variable clima organizacional, con un coeficiente de Pearson de 0.6319, indicando que un 63.19% influye una comunicación interpersonal sobre el clima organizacional, por la falta de mejoría en el trabajo de equipo y la resolución de problemas entre los colaboradores de la entidad.
- 6.6** Existe una relación alta entre la dimensión comunicación institucional con la variable clima organizacional, con un coeficiente de Pearson de 0.6449, teniendo solo que un 64.49% de influencia de la comunicación institucional sobre el clima organizacional, a pesar de no contar con una correcta evaluación sobre el desempeño y productividad de los colaboradores de la entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al director y al área de recursos humanos del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo deberían implementar programas donde se logre fortalecer e incrementar la correlación entre la comunicación interna con el clima organizacional entre los participantes.
- 7.2** Al director del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, debería realizar evaluaciones donde se analicen cuáles son los puntos inflexibles para canalizar completamente una mejor comunicación interna dentro de la institución.
- 7.3** Al área de recursos humanos debería brindar mayor autonomía a los colaboradores según el área donde se desempeñan.
- 7.4** Al área de recursos humanos tendría que realizar talleres de comunicación intrapersonal para que mejore la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal con la variable clima organizacional, aumentando el compromiso de los colaboradores en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.
- 7.5** El área de recursos humanos tendría que realizar actividades para fortalecer el trabajo en equipo y la resolución de problemas a través de la comunicación interna en la dimensión interpersonal para mejorar la correlación con la variable clima organizacional.
- 7.6** El área de recursos humanos en la relación entre la dimensión comunicación institucional con la variable clima organizacional, tendría que evaluar el desempeño y productividad de cada colaborador en el establecimiento Penitencia.

## REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2018). *Gestión estratégica de la Comunicación Interna en el sector público, el desafío de los Gobiernos*. DialogusCI.
- Arévalo Fernández, L. M., & Valdez Sánchez, J. C. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-K*, 7(1), 55–60. Recuperado a partir de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/cientifi-k/article/view/1323>
- Arroyo Martínez, Luis y Yus De La Fuente, Magalí (2011). *Los cien errores en la comunicación de las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Brandolini, A., Gonzáles, M., Hopkins, N. (2008). *Comunicación Interna: Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La crujia.
- Castillo, R. (25 de mayo de 2007). *Ética y Comunicación*. Prensa Libre
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout*.
- Chiang, M. (2012) *Comunicación Interna. Dirección y Gestión de Empresas*. Editorial Vértice. Málaga, España.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac GrawHill. Málaga, España.
- Cervera, Á. (2008). *Comunicación total*. España: ESIC
- Defleur, M., Kearne, P, Plax, T. y Defleur, M. (2005). *Fundamentos de Comunicación humana*. McGraw-Hill.
- Díez Frejeiro, Sara. (2006) *Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa*. Ideaspropias Editorial.
- Dowling, Grahame (1994) *Corporate reputations: strategies for developing the corporate brand*. London: Kogan Page.
- Ekman, P. (2005). *Cómo detectar mentiras*. Paidós.
- Gan, F. (2007) *El clima en las organizaciones*. In J. Tejeda, V. Giménez, F. Gan, G.Vila-dot, M. Fandos, & J. Jiménez, et al. (Eds.), *Formación de formadores* (pp. 183–229). Thomson Editores. Madrid, España
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España*

y Portugal, 43-61.

Guevara, L. (2006). *La comunicación interna*. Quito: Editorial "Quipus"; CIESPAL.

Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27, e206. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>

<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/673/880>

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102555832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832019000200009)

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/2126>

<file:///C:/Users/Userpc/Downloads/815175aeb053c7ded44ee0d17c436864.pdf>

<https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>

[https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/dimensiones\\_del\\_clima\\_organizacional.html](https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/dimensiones_del_clima_organizacional.html)

Irene Ancín Adell, J. E. E. T. (Ed.). (04/2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*. <https://doi.org/1390-5473>

Litwin, G. y Stringer, R., *Motivation and organizational climate*, Harvard Business School, 1968. Citado por: Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, pág. 46. 73

López, F. F., & de Guevara, L. M. Á. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Ed. 2022. (2.a ed.). TUTOR FORMACIÓN.

Mckay, M. Davis, M. y Fanning, P. (2011). *Los secretos de la comunicación personal*. Paidós.

Rodrich Portugal, R. (2022). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista De Comunicación*, 11(1), 212–234. Recuperado a partir de <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763>

Rosario Peiró, 06 de agosto, 2021  
*Comunicación intrapersonal*. Economipedia.com "Comunicación intrapersonal". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en:

<https://concepto.de/comunicacion-intrapersonal/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. Consultado: 21 de julio de 2022

Fuente: <https://concepto.de/comunicacion-intrapersonal/#ixzz7ZhoXyBgo>

Schneider, B. y Bartlett, C. J., “*Individual differences and organizational climates:1. The research plan and questionnaire development*”, *Personnel psychology*, 21, 1968, pág. 323-332.

Trenholm, S. y Jensen, A. (2000): *Interpersonal Communication*, Oxford University Press, 4ta Ed.

Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 129–141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

Vista de Estilos de la comunicación organizacional en la Universidad Estatal de Milagro, para el personal administrativo de la universidad. (s/f). *Recimundo.com*. Recuperado el 18 de julio de 2022, de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/514/722>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Comunicación Interna</b>	Se refiere a la inclusión de las acciones de comunicación que se efectúan dentro de las instituciones. Percibe, mediante la ocupación de varios medios y canales, las habilidades y transmisiones de comunicación. Está definida por la interrelación que se logre conseguir entre los colaboradores que componen la institución y su objetivo primordial debe ser integrar, comprometer y reclutar al público interno con los objetivos de una institución (Graverán, 2017).	La comunicación interna se define operativamente con la intrapersonal, interpersonal e institucional. Esta variable fue medida con el instrumento del cuestionario.	Intrapersonal	Interpretar sobre los encargos que se consigna a sí mismo, escuchar, entender, enseñar, expresarse y comportarse.	Ordinal
			Interpersonal	Fluidez verbal, Interpretación de la comunicación, persuasión, Capacidad para trabajar en equipo y Capacidad de exponer sus ideas de forma coherente y convencer.	
			Institucional	Caracterización de los procesos de comunicación presentes en la institución, importancia del proceso de planificación, los objetivos del plan de comunicaciones y diálogo directo con los objetivos y metas.	
<b>Variable 2: Clima Organizacional</b>	Manifiesta que el clima organizacional se basa en percepciones individuales o "comportamientos, sentimientos y actitudes, las cuales son manipuladas por la gerencia con el fin de afectar directamente a los empleados" (Domínguez et al. 2013).	El clima organizacional se definió operativamente con estructura, responsabilidad, desafío, relaciones, identidad. Esta variable fue medida con el instrumento del cuestionario.	Infraestructura	Nivel de centralización, percepción de los tipos de comunicación en la organización.	Ordinal
			Responsabilidad	Organización de los espacios, disponibilidad de equipos.	
			Desafío	Índice de satisfacción e implicación de cada colaborador.	
			Relaciones	Fluidez de la comunicación, percepción de la participación en la toma de decisiones y valoración de las relaciones entre profesionales y grupos de trabajo, jerarquías y división del trabajo, de la cohesión y confianza.	
			Identidad.	Indica qué tan involucrados están los colaboradores con los objetivos de la entidad y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.	

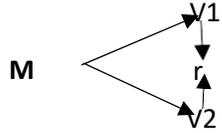
## Matriz de consistencia

**Título:** Comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, ¿2022? ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en el Establecimiento de Pampas de Sananguillo, la banda de Shilcayo, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, ¿2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, ¿2022? ¿Cuál es el nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, ¿2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar el nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022. Describir el nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022. Identificar el nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022. Evaluar el nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022. Examinar el nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Ho: Existe relación entre comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel de comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. El nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. El nivel de relación entre comunicación intrapersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. El nivel de relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta. El nivel de relación entre comunicación institucional y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022, es alta.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

**Diseño de investigación**

V1: Comunicación interna  
V2: Clima organizacional



Donde:  
M: Muestra.  
r: relación.  
V1: Comunicación interna  
V2: Clima organizacional

**Población y muestra:**

**Población.**  
La población se consideró a los 100 colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

**Muestra:**  
La muestra se realizó a 72 colaboradores del Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo.

**Variables y dimensiones:**

Variables	Dimensiones
Comunicación interna	Intrapersonal
	Interpersonal
	Institucional
Clima organizacional	Infraestructura
	Responsabilidad
	Desafío
	Relaciones
	Identidad

### Fórmula de la Muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

#### Donde:

Población (N) = 100

Probabilidad de triunfo (q) = 0.80

Posibilidad de pérdida (p) = 0.20

Error muestral (e) = 5%

Valor bajo la curva normal del nivel de confianza (Z=95%) = 1.96

$$n = \frac{100 * (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}{(0.05)^2 * (100-1) + (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.8 * 0.2}{0.0025 * 99 + 3.8416 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 72$$

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario: Comunicación Interna**

**Introducción:** Buen día, estimado (a), acudo a usted para manifestar el siguiente cuestionario que tiene como finalidad determinar el nivel de la comunicación interna en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Instrucciones:** Marcar con una “X” la opción que usted considere a cada una de las siguientes interrogantes. No puede marcar varias escalas en la misma pregunta, además, este cuestionario es totalmente reservado y confidencial.

<b>Escala de medición</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Dimensiones	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Intrapersonal</b>						
<b>01</b>	El trabajo específico que Ud. realiza diariamente lo comunica con otras personas.					
<b>02</b>	Sabe lo que se espera de usted en términos de contribuir a las metas y objetivos de la institución.					
<b>03</b>	Considera que le brindan todas las herramientas y recursos para hacer bien su trabajo cuando lo solicita.					
<b>04</b>	Ud. Piensa y analiza antes de emitir una comunicación.					
<b>05</b>	Ud. Aprovecha las críticas oportunas para mejorar profesionalmente.					
<b>Interpersonal</b>						
<b>06</b>	Cree que los colaboradores de la entidad se comunican entre todos.					

<b>07</b>	Te brindan la atención adecuada tus compañeros de trabajo cuando te diriges para tratar algún tema.					
<b>08</b>	Las órdenes y tareas que recibe son claras y comprensibles					
<b>09</b>	Los colaboradores de otras áreas que están en el mismo nivel de trabajo lo escuchan y comprenden.					
<b>10</b>	Los colaboradores en general siempre están dispuestos al diálogo.					
<b>Institucional</b>						
<b>11</b>	Existen procedimientos conocidos para la publicación y difusión de contenidos a través del intranet de la institución.					
<b>12</b>	En la entidad se realizan entrevistas individuales para coordinaciones de trabajo.					
<b>13</b>	Los documentos de gestión registrados encaminan su labor y el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
<b>14</b>	Se realizan encuesta de opinión con los colaboradores de la institución.					
<b>15</b>	Se utiliza la comunicación entre jefes y colaboradores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Clima Organizacional

**Introducción:** Buen día, estimado (a), acudo a usted para manifestar el siguiente cuestionario que tiene como finalidad analizar el nivel del clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022.

**Instrucciones:** Marcar con una “X” la opción que usted considere a cada una de las siguientes interrogantes. No puede marcar varias escalas en la misma pregunta, además, este cuestionario es totalmente reservado y confidencial.

Escala de medición	
Muy baja	1
Baja	2
Medio	3
Alta	4
Muy alta	5

Nº	ÍTEMS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Estructura</b>						
01	¿Las condiciones para llevar a cabo su trabajo son las adecuadas?					
02	En la entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
03	Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo.					
<b>Responsabilidad</b>						
04	Los jefes de área brindan apoyo para superar los problemas que se presenten en el desarrollo de los objetivos de la					

	Entidad.					
<b>05</b>	¿Considera qué ha tenido la capacidad de iniciativa en su trabajo?					
<b>06</b>	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
<b>Desafío</b>						
<b>07</b>	¿Recibe la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su labor?					
<b>08</b>	La actividad en la que labora le permite aprender y desarrollarse como persona.					
<b>09</b>	Comparte los valores organizacionales de la entidad.					
<b>Relaciones</b>						
<b>10</b>	¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo?					
<b>11</b>	¿Existe integración y cooperación entre las trabajadoras?					
<b>12</b>	¿Sus compañeros del área de trabajo suelen hablar positivamente del área?					
<b>Identidad</b>						
<b>13</b>	¿Cuándo realiza su trabajo requiere de supervisión?					
<b>14</b>	¿Se siente parte de la institución?					
<b>15</b>	Existe colaboración entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la entidad					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: @UNPA Quiroz, Bismarck S.  
 Institución donde labora: Consejo Superior de Arbitraje CC-T  
 Especialidad: Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s): Gerald Michael Becerra Vela

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

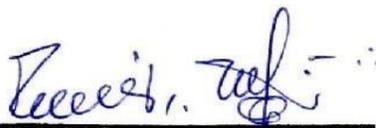
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Planeamiento Estratégico.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Planeamiento Estratégico.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Planeamiento Estratégico.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48



Tarapoto, 30 de junio de 2022

Sello personal y firma

**BISMARCK CUMPA QUIROZ**  
 Abogado / Lic. Educación / Lic. Administración  
 Doctor en Derecho  
 Maestro en Derecho Constitucional  
 y Derechos Humanos  
 Maestro en Educación Universitaria  
 e Investigación Pedagógica  
 09101146446

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bao Ratzemberg Carol Beatriz  
 Institución donde labora : Docente UNSM-FEH  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación interna  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gerald Michael Becerra Vela

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desarrollo Local</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desarrollo Local.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. Los procesos de la comunicación interna son pertinentes para la investigación.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto, 15 de Mayo de 2022

  
 Dra. Carol Beatriz Bao Ratzemberg  
 GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 0356438

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Lizeth E. Mescua Ampuero  
 Institución donde labora : INSIDE ingeniería e innovación  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gerald Michael Becerra Vela

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Comunicación Interna.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Comunicación Interna.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Comunicación Interna.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento cumple los criterios establecidos y en consecuencia es aplicable.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

  
 Lizeth Ery Mescua Ampuero  
 Dra. En Gestión Pública  
 y Gobernabilidad  
 Sello personal y firma

Tarapoto, 15 de Mayo de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Bismarck Cumpa Quiroz, Bismarck Segundo  
 Institución donde labora : Consejo Superior Arbitraje CC-T  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Gerald Michael Becerra Vela

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desarrollo Local</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desarrollo Local</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 30 de junio de 2022

  
**BISMARCK CUMPA QUIROZ**  
 Abogado / Lic. Educación / Lic. Administración  
 Doctor en Derecho  
 Maestro en Derecho Constitucional  
 y Derechos Humanos  
 Maestro en Docencia Universitaria  
 e Investigación Pedagógica  
 DNI: 81146448

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bao Ratzemberg Carol Beatriz  
 Institución donde labora : Docente UNSM-FEH  
 Especialidad : Docente metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gerald Michael Becerra Vela

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Planeamiento Estratégico.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Planeamiento Estratégico.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Planeamiento Estratégico.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

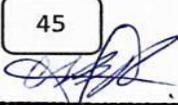
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El proceso del clima organizacional es complejo y es pertinente medirlo desde su estructura interna y presupuestal.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto, 15 de Mayo de 2022

  
**Dra. Carol Beatriz Bao Ratzemberg**  
 **GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
**0386438**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Lizeth E. Mescua Ampuero  
 Institución donde labora : INSIDE ingeniería e innovación  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Gerald Michael Becerra Vela

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Clima Organizacional</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

*Instrumento adecuado para su aplicación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 15 de Mayo de 2022

  
**Lizeth Ery Mescua Ampuero**  
**Dr. En Gestión Pública**  
 Sección Personal y Firma

## Base de datos estadísticos

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL															COMUNICACIÓN INTERNA																
	ESTRUCTURA			RESPONSABILIDAD			DESAFIO			RELACIONES			IDENTIDAD			INTRAPERSONAL					INTERPERSONAL					INSTITUCIONAL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	2	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
12	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	5	2	4	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2
19	3	3	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3
21	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3
22	3	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	5	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
29	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

32	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
33	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	3	3	4
34	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4
35	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	4
36	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
37	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4
38	3	5	5	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5	2	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
39	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	2	4	3	2	2	4	2	5	3	4
40	3	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	3	4	5
42	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	2	4	2	4	3	5	5	5
43	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3
45	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
47	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5
48	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5
49	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
52	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5
53	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4
55	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
56	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3
57	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
58	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5
61	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
63	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
64	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
65	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
66	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3



**Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación.**

	PERÚ	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Instituto Nacional Penitenciario	Oficina Regional Nor Oriente	Subdirección de Tratamiento Penitenciario	Coordinación de Asistencia Penitenciaria
---	------	---	----------------------------------	------------------------------	---	--

*"Decenio de la igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Tarapoto, 27 de julio del 2022

**CARTA N° 002-2022-INPE-ORNOSM-STP**

Señor:  
**BECERRA VELA GERALD MICHAEL**  
Jirón Juan Vargas N° 353 - Tarapoto  
[geraldbecerra@gmail.com](mailto:geraldbecerra@gmail.com)  
Cel N° 974825303

Presente. –

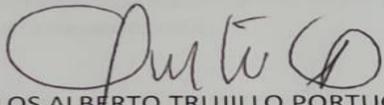
Asunto : AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN EP PAMPAS DE SANANGUILLO

Referencia : Carta de fecha 15/07/2022

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, asimismo ha reevaluado su solicitud, éste se ajusta al P.M1.03.07 "Gestión para el desarrollo de investigación científica y visitas académicas relacionadas con el tratamiento penitenciario", por lo que se autoriza la recolección de datos en el EP Pampas de Sananguillo, debiendo coordinar con el Director la fecha y/o fechas de ingreso, asimismo estará monitoreado por el Jefe del Técnico de Tratamiento de dicho recinto.

Finalmente se le exhorta seguir las indicaciones de bioseguridad y efectuar puntualmente las acciones autorizadas, en correlación al procedimiento antes señalado.

  
CARLOS ALBERTO TRUJILLO PORTUGAL  
Subdirector(a)  
SUBDIRECCION DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario de Pampas de Sananguillo, La Banda de Shilcayo, 2022", cuyo autor es BECERRA VELA GERALD MICHAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

TARAPOTO, 26 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CAJAN VILLANUEVA MARINA <b>DNI:</b> 16419378 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1559-4556	Firmado electrónicamente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 20:05:43

Código documento Trilce: TRI - 0373859