



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Camacho Barrantes, Bert Max (orcid.org/0000-0002-7328-6981)

Vallejos Chavarry, Keren Cecilia (orcid.org/0000-0002-3831-9186)

ASESORA:

Mag. Chávez Rivas Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a nuestros padres por su apoyo incondicional, no nos alcanzará la vida para agradecerles por tanto.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo por acompañarnos en este camino.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
VIII. PROPUESTA.....	32
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos	15
Tabla 2 Cuadro de confiabilidad.....	15
Tabla 3 Acciones a desarrollar	35
Tabla 4 Financiamiento del plan de acción de la propuesta.....	38
Tabla 5 Cronograma del plan de acción de la propuesta	38

Índice de figuras

Figura 1 Dimensión elementos.....	17
Figura 2 Dimensión funciones.....	17
Figura 3 Herramienta de comunicación interna intranet.....	18
Figura 4 Herramienta digital newsletter	18
Figura 5 Herramienta redes sociales.....	19
Figura 6 Reuniones en fechas festivas	19
Figura 7 Utilización del buzón de sugerencias	20

Resumen

La presente investigación abarca temas sobre la comunicación interna y el clima organizacional, debido a que actualmente, en un mundo tan globalizado, resulta fundamental hablar sobre cómo contribuir en la mejora del rendimiento de los trabajadores. La presente investigación tiene por objetivo general proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022. Es tipo de diseño no experimental – descriptiva -propositiva. Siendo así, como muestra se aplicó a 40 colaboradores de la parte administrativa, para estudiar la comunicación interna, y el clima organizacional. Se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento, dos cuestionarios con respuestas escala de Likert, validados por medio de un juicio de expertos. Como resultados se obtuvo un nivel medio en el clima organizacional; además, se identificaron 5 herramientas de comunicación interna y se propuso 5 estrategias de comunicación interna. En conclusión podemos ver que la comunicación interna favorece al clima organizacional porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

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

Abstract

This research covers issues of internal communication and organizational climate, because currently, in such a globalized world, it is essential to talk about how to contribute to improving the performance of workers. The general objective of this research is to propose communication strategies to improve the organizational climate of employees in the Provincial municipality of Chiclayo 2022. It is a non-experimental type of design - descriptive - explanatory. We applied the study to 40 collaborators, to study internal communication, and to know the organizational climate of the collaborators, all the members of each stratum are part of the Provincial municipality of Chiclayo. The survey was used as a technique, and as an instrument, two questionnaires with Likert scale responses, validated through expert judgment. In conclusion, we can see that internal communication favors the organizational climate because there is a communication process where rules and relevant information are explained and shared to carry out daily tasks without any inconvenience, which means that there are good interpersonal relationships between the employees of the company organization.

Keywords: Internal communication, organizational climate, interpersonal relationships.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, cuando se habla de una empresa y sobre su comportamiento, se refiere al aspecto psicológico percibido por los colaboradores. De acuerdo a esto, se determinó una situación laboral, que posee una empresa siendo buena o mala; a la cual se denomina clima organizacional. Este ambiente de trabajo se puede ver reflejado en los resultados adquiridos por la organización; y si al existir un clima laboral bueno, los trabajadores rendirán mejor.

Por eso en Chipre, Hadjicharalambous (2022) mencionó que, la pandemia del COVID-19 truncó el trabajo laboral en organizaciones, en la cual que para mejorar la comunicación interna se optó por el trabajo remoto y el uso de medios digitales con el fin de lograr un mejor clima organizacional. En, en China, Yu-Chin (2022) halló que la estructura organizacional y el comportamiento administrativo de una empresa afectan el clima organizacional, por tanto, el rol es modificar el clima organizacional para lograr un desempeño óptimo.

Sin embargo, en Brasil, Cavalcante da Tridande et al. (2020) se encontró que los empleados en las zonas rurales es desmitificar el mal clima organizacional y sean conscientes del ambiente de trabajo para promover mejoras en la vida personal y profesional de cada empleado, de esta manera, mejora la relación empresa-empleado. Por otro lado, en Rio Grande del Norte, Brasil, Chiavone et al. (2021) se halló que el clima organizacional del conjunto de enfermería investigado es baja y representada por factores como: la Comunicación, integración y satisfacción; beneficios y el Proceso de toma de decisiones, son considerados bajos.

En cambio, en Perú, Yacsahuanca et al. (2022) mencionó que, en las instituciones, cuando hay un ambiente propenso y dispuesto al trabajo colaborativo y grupal, las relaciones de los colaboradores serán buenas, en la cual se alcanzará el éxito con un clima organizacional adecuado. Además, en Perú, Prado (2021). las áreas de comunicación interna se han convertido en asesores de comunicación, tanto para los líderes como para las sub áreas. Y ahora se está trabajando en un clima organizacional más empático y mucho más humana.

Es por ello, que, en Chiclayo, Mejía y Zubiarte (2021) diagnosticó que el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Chiclayo, no se viene formalizando de manera adecuada, puesto que la autorrealización mostró nivel bajo del 46%, la

comunicación nivel bajo 46% y las situaciones laborales son de nivel bajo 46%, siendo los importantes elementos para que el clima organizacional no sea adecuado, por lo tanto genera insatisfacción en el participante y no demuestre en su rendimiento laboral.

Es por ello, en Chiclayo, Cueva y Fernández (2022) encontró que, el estado del clima organizacional es regular, las percepciones reflejan la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y realizar mejoras en la infraestructura, fomentar una convivencia armónica, afectiva; para asegurar el bienestar de los colaboradores y de los usuarios.

Por lo tanto, el diagnóstico que se encontró en la municipalidad de Chiclayo sobre el clima organizacional no es la adecuada, ya que influye en la confianza que puede haber entre colaboradores. Además, los colaboradores no se relacionan ni se informan sobre los problemas que suceden en la organización, la cual lleva a generar un conflicto interno, algunos colaboradores no se sienten con ganas de laboral debido a que no se sienten motivados y no tienen el compromiso.

De manera que, debido a las consecuencias como la poca información, conflictos, mal clima laboral y en lo principal, que es una comunicación inadecuada que surge en el clima organizacional, se buscará solucionar y proponer una mejora mediante estrategias de comunicación interna para colaboradores dentro de la municipalidad provincial de Chiclayo.

Con respecto a la problemática mencionada en el párrafo anterior, se formuló la siguiente pregunta: ¿De qué manera las estrategias de comunicación interna mejorarán el clima organizacional en la municipalidad provincial de Chiclayo?, ésta incógnita se responderá al final del estudio. De tal manera, nos planteamos como objetivo principal es proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022. Los objetivos específicos fueron: (1) Diagnosticar la situación actual de clima organizacional en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022; (2) Identificar las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2022; (3) Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2022.

Posteriormente, dada la investigación se realizó la primera hipótesis, Hi: Proponer estrategias de comunicación interna mejorará el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad provincial de Chiclayo – 2022. Ho: La propuesta de estrategias comunicación interna no mejorará el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad provincial de Chiclayo – 2022.

Según Bernal (2019). “En una investigación, es fundamental indicar las justificaciones del proyecto de investigación”, es así que teóricamente, se tuvo como propósito otorgar información en cuestiones de la comunicación interna y el clima organizacional, aplicando conocimientos teóricos que existen sobre los temas en estudio, y mediante la aplicación de argumentos para defender la hipótesis. Por consiguiente, se dio justificación práctica a la investigación, se brindó la información correspondiente a la municipalidad de Chiclayo, para la solución de los problemas encontrados, mediante habilidades de comunicación interna para la mejora del clima organizacional.

Además, este desarrollo se trabajó en relación a la teoría argumentada. Por lo tanto, en la presentación se utilizó el método descriptivo-propositivo en la cual se empleó actividades de descripción de los fenómenos que se presentan en alrededor de este desarrollo de investigación, también se aplicó instrumentos de recolección de datos.

II. MARCO TEÓRICO

En lo internacional, Malasia, el investigador Poh y Mahadevan (2022), la investigación en la que pretendieron obtener el grado de vínculo existente del clima organizacional y la comunicación de los representantes de una entidad consultora, se trabajó con una muestra de 45 individuos de dicha empresa. La investigación fue explicativa, descriptiva-correlacional. Se concluyó indicando que la correlación de la variable de estudio es positiva alta, según el coeficiente de correlación de Spearman (0.76).

De manera similar en Madrid, Mora (2021), cuya investigación tuvo como objetivo aprobar un plan de comunicación interna en la institución educativa de Madrid su investigación fue mixta donde, se estudiaron datos de manera cuantitativa y cualitativa, de diseño no experimental. Se aplicó cuestionario a 94 empleados, se realizó un muestreo no probabilístico, en los resultados, nos mostraron que los empleados distinguen que, no se toman en cuenta las acotaciones que ellos muestran a sus jefes, existe información ambigua y falta de confianza entre compañeros.

Del mismo modo en Guayaquil, Ecuador, Coronel (2020), su investigación tuvo como objetivo evaluar la situación actual de la comunicación interna y el clima organizacional en el Centro de Educación Inicial "Carrusel", la metodología implementada fue de enfoque cualitativo, se buscó información a través de entrevistas, focus group, etc. Se concluyó, la falta de motivación, capacitación, además de la carencia de canales comunicacionales.

Por otra parte, Guayaquil, Ecuador, Ramírez (2021), en su investigación tuvo como objetivo diseñar un plan para mejorar el clima organizacional de los docentes por falta de comunicación interna, la investigación fue enfoque cuantitativo. Su diseño es no experimental, se les aplicó la encuesta a 30 docentes. Los resultados conseguidos nos menciona que hay aspectos que dificultan la relación de trabajo como: la planificación institucional, relaciones interpersonales en el equipo de trabajo.

En suma a ello México, tenemos al trabajo realizado por Meza (2021), en el que buscó encontrar el nivel de relación entre el clima organizacional y la comunicación interna de los empleados de un centro educativo de Chiapas. La muestra estuvo integrada por 100 empleados de dicha universidad. El tipo de

investigación fue empírica, cuantitativa y transversal. Se llegó a concluir que existe una positiva similitud entre las variables mencionadas, al obtener un coeficiente de Pearson de 0.569.

Por otra parte Medellín, Colombia, Manosalvas y Nieves (2021), el cual consistió en la correlación presente entre el clima organizacional en, en el año 2021 es de tipo descriptiva esta investigación fue aplicada a 130 colaboradores de dicha empresa. Los resultados arrojados por el estudio manifestaron que, los colaboradores se sienten plenamente satisfechos cuando el clima organizacional es agradable. Asimismo, los autores recomiendan diseñar estrategias que permitan la eficiente administración del talento humano.

Asimismo, Lima, Riveros y Grimaldo (2019), al indagar sobre el clima organizacional en nuestro país, nos encontramos con el artículo científico elaborado por el cual trató sobre la relación entre los valores y el clima organizacional en una institución ubicada en, en el año 2019. El estudio se tuvo que aplicar a 100 docentes de dicha institución. Los resultados conseguidos indican que el clima organizacional es agradable debido a la buena práctica de los valores ejecutada por los miembros de la institución en estudio. Por lo que los autores recomiendan seguir fomentando los valores como base fundamental para la consecución de agradables relaciones laborales

En el ámbito nacional Tarapoto, Pachamora Menoza (2020), en su investigación tuvo como objetivo, desarrollar las habilidades de comunicación interna en el mejoramiento del clima organizacional de la I.E. "Lucila Portocarrero" N° 00654, el diseño de investigación fue experimental, fueron encuestados 22 docentes, los resultados menores al 5% e indican que las estrategias de comunicación interna han surtido efectos significativos en la gestión de la calidad de la institución educativa.

En cambio, Morejón (2019) en Piura, tuvo como objetivo principal proponer una estrategia de comunicación interna, que ayude con el desarrollo organizacional de la organización Dole, como muestra a 204 colaboradores. Un muestreo aleatorio probabilístico simple. Los resultados nos dice que la comunicación interna tiene un gran impacto en el progreso de la Corporación Dole. Se concluye, que es necesario plantear habilidades de comunicación interna para desarrollar el talento humano de la corporación.

Por otro lado, Lima, Espinoza (2021) estudiando el clima organizacional y la comunicación entre colaboradores nos encontramos con el artículo científico, pues el estudio se aplicó a 20 docentes y a 15 directores de dichos centros estudiantiles. La parte descriptiva de los resultados demuestran que una gran parte de los docentes se desempeñan adecuadamente a través de las clases virtuales debido a que el clima organizacional es motivador. Por lo que, el autor propone a los directivos, mantener esa motivación a través de incentivos y reconocimientos.

Del mismo modo en Trujillo para Quevedo y Valencia (2020), en su investigación tuvo como objetivo general plantear una técnica de comunicación interna digital que busca mejorar el clima laboral en la Institución Educativa N° 80865, la investigación es de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La elaboración de resultados se utilizó la técnica de la encuesta. La muestra estuvo conformada por 55 colaboradores, se concluyó que los empleados no se involucran con los demás compañeros y se dan a conocer los conflictos que hay entre ellos.

Para ámbito local Ferreñafe, Ñopo (2020), en su investigación obtuvo como objetivo plantear un programa de comunicación interna para mejorar del clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020. El diseño de la investigación fue experimental, la elaboración de resultados se utilizó la técnica de la encuesta, los resultados conseguidos fueron que el personal se siente satisfecho en su trabajo, gracias a los incentivos que les brindan y a las capacitaciones constantes que reciben.

Por otro lado, Chiclayo, Santa Cruz (2020) en su investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación interna para desarrollar el clima entre colaboradores en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. La investigación tiene una metodología cualitativa, con una recolección de datos fue dirigida a 100 colaboradores del hospital. Se concluyó que la comunicación interna está en un nivel medio y mejorarían los resultados para optimizar las relaciones personales de los empleados.

Del mismo modo San José, Lambayeque, Sialer (2019), en su investigación tuvo como objetivo fue proponer un plan de comunicación interna de la Municipalidad Distrital de San José. La investigación fue un estudio de tipo descriptivo, y muestra de estudio estuvo conformada por 35 empleados, usando el

método de la encuesta, aquellos resultados que se obtuvo, se presencia nivel inferior por lo cual proponen charlas para incentivar, talleres, reuniones entre compañeros para la mejora de esta. Asimismo, en Mórrope, Tanto como, Yamunaque (2021), en su investigación su objetivo fue analizar el clima organizacional de la Comisión de Usuarios del Sub Sector Hidráulico de Mórrope, fue un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, se aplicó la encuesta, a 37 trabajadores de la empresa de estudio. Los resultados obtenidos fueron que los empleados se sienten satisfechos y mencionan que tienen la búsqueda adecuada para desarrollar sus funciones.

Es así, que la investigación se sustenta mediante estudios teóricos para la variable independiente, la comunicación ha sido especulada y manejada de tantas formas que se obvia su importancia. Sin embargo, mientras más se complejizaban, más crecía su necesidad de desarrollarse y de interactuar entre ellos (Polanco et al., 2021). Sin embargo, Otero (2020) habla de que la comunicación se encuentra en todos los espacios, descubierto recientemente. Y históricamente la comunicación no verbal, la hablada y la escrita vienen desde el pasado remoto del hombre. Por eso, Gómez (2020) nos dice, que la comunicación interna es apreciada como un instrumento que facilita la misión del cambio en las organizaciones y del estímulo del compromiso de los profesionales. Es decir, que para gestionar variantes positivas dentro de una organización el personal debe identificarse y estar motivado en las actividades encomendadas.

Asimismo, Trujillo (2019), nos habla que la comunicación a nivel empresarial puede ser formal e informal, el colaborador puede tener una actitud empática con sus compañeros de trabajo. A pesar de esto, que dentro de las empresas los colaboradores tienden a mostrar empatía con sus compañeros tanto en la comunicación formal e informal. Por otra parte, en España, Cuenca y Verrazzi (2020), nos dice que un plan de comunicación interna estratégico es importante, porque tiene como finalidad a la contribución de proyectos y colabora con la concreción de las metas del negocio, es por eso, que esta lógica se aplica tanto para las entidades públicas y privadas.

Algo semejante ocurre en Benito (2018). España, nos menciona que la Comunicación Interna ayuda a mejorar la empresa debe ser indispensable dentro esta con el fin de tener mayor productividad, en su teoría nos dice que la

comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal. También, sostiene que existen dos canales en la comunicación interna, las cuáles son los siguientes: Los canales formales (encontramos los criterios jerárquicos) y también los canales informales (que forman una red paralela), con el fin de que fluya una adecuada comunicación.

Por otro lado, Ríos et al. (2020) en Colombia, nos hablan, que las estrategias de comunicación se diseñan mediante la identificación de un problema que existe en las organizaciones, además, pueden diseñarse como resultado analítico de un diagnóstico, por lo que, dichas estrategias se diseñan y se realizan con el fin de dar respuesta a la necesidad de comunicarse. A diferencia de Tessi (2019) en Buenos Aires, nos habla que la comunicación interna es la que está orientada a mantener una buena comunicación con los empleados de una organización. Dicho de otro modo, la comunicación entre compañeros de labores debe ser fluida correctamente para no llegar a generar conflictos dentro la entidad. Además, describe que, para tener un óptimo desarrollo de comunicación interna, se debe tener en cuentas las siguientes herramientas como: Intranet: facilita la búsqueda importante. Newsletter: noticias, novedades para los empleados. Redes sociales corporativas: interactuar entre los empleados. Reuniones: Ayuda a conocerse entre los empleados.

Por otro lado, en La Habana, Cuba, Núñez (citado por Tamayo, 2020) nos dice que: “La comunicación organizacional que si la organización desea alcanzar el éxito debe tener claro, que, como prioridad, no puede dejar de lado estos factores que llegan hacer claves en los objetivos que desean alcanzar. En Malaysia, Ghaffari et al. (2020) nos habla de los tres elementos que ayuda a una comunicación interna eficaz: la perspectiva funcional: su función principal es ayudar a sus colaboradores a entender su papel de cada uno de ellos ocupa en el conjunto de la organización, la motivación laboral y humanismo: sirve para motivar a los empleados y hacerles ver que se les tiene en cuenta en las decisiones que a todos incumben y por último la perspectiva social: que la comunicación interna trabaje la identidad corporativa, específicamente elementos como el compromiso, la imagen de una empresa.

En cuanto, a las teorías del clima organizacional, Hernández et al. (2020). “La expresión clima organizacional empezó a hacerse importante por las empresas a finales de la década de 1960”, p.69. No obstante, Fajardo et al. (2020) dice que,

el clima organizacional empieza de la idea de que el ser humano vive en situaciones dinámicas y grupos que generan distintos comportamientos y que afectan de forma directa dicho ambiente (p.156). Mientras que, Armenteros et al. (2019) nos dice que el clima organizacional pasó a invadir un espacio como parte de los factores que determinan el buen funcionamiento de las organizaciones (p. 564).

Para la variable dependiente, Ventura (2021), en Portugal, nos dice que el clima organizacional se describe el conjunto de conocimientos y pueden influir en las condiciones y comportamientos de sus empleados. Lo que significa que, si no hay una buena relación en el ambiente de trabajo los colaboradores no podrán rendir sus tareas a realizar de acorde a lo que se pretende. Soto (2018) en su artículo “Qué es el clima organizacional” nos dice que las organizaciones buscan mejorar en los procesos productivos, algunas entidades siempre buscan la manera de lograr cambios positivos que sea beneficios y ayude al éxito empresarial.

Uribe (2019) en Colombia, nos dice, que el clima organizacional puede ser una relación positiva dentro de la empresa o una dificultad en su trabajo, donde los colaboradores tienden a disminuir en su productividad, este autor nos da a conocer los elementos que son: Políticas: describe cómo los individuos deben hacer las cosas. Prácticas: estos son las conductas en que se involucran los empleados. Parámetros: estas expresan sobre lo que cada empleado debe y no debe hacer. Recompensas: pueden ser monetarias.

Y en cuanto a la importancia del clima organizacional el autor menciona que hay tres puntos que se debe tomar en cuenta dentro de una empresa, las cuales son: El ambiente: facilita la comodidad entre los trabajadores de la organización; El interés, trabajar en unión con el equipo de trabajo en un ambiente agradable; La satisfacción, es el reconocimiento de cada colaborador.

Por otro lado, Goncalves (2019), menciona que “el clima organizacional se va a generar de acuerdo al desenvolvimiento y al como los trabajadores, realizan sus laborales dentro de la entidad. Es necesario resaltar, que el autor describe las funciones del clima organizacional y encontramos a las siguientes: comportamiento administrativo, estructura (las opiniones de los trabajadores), responsabilidad, recompensa, apoyo mutuo, identidad.

Según Hassan et al. (2020) define los niveles del clima organizacional como nivele Alto, Medio y Bajo, para conocer el desarrollo de un proceso involucrados en

este (alto nivel de motivación, bajo rendimiento en el aprendizaje), ya que es una característica que todo trabajador tiene que desenvolver al momento de realizar sus actividades, conforme a su perfil profesional correspondiente, sus habilidades y conocimientos que son de aporte para los objetivos que la organización quiera lograr.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada

En dicho proyecto se utilizó un tipo de investigación aplicada, ya que nos centraremos la realización de este proyecto investigativo con la finalidad enriquecer el conocimiento científico (Hernández et al., 2019).

Diseño de investigación

Diseño: No experimental

Hernández et al. (2019). Nos menciona, que la investigación no experimental no es manipulada ni controlada. Es decir, que como investigadores se construyó un estudio que lleve a la realidad de hechos que ya han ocurrido sin manipular las variables independientes.

El esquema se forma de la siguiente manera:

M_____O_____P

Dónde:

M = Muestra.

O = Información relevante que coleccionamos.

P = propuesta

Kerlinger (2020) la investigación descriptiva se encarga de especificar las características de la población que está estudiando. Es por ello, que describiremos los rasgos que se dará en el lugar donde se centrará el proyecto de investigación. Para Campbell (2018) la investigación explicativa no se utiliza para darnos alguna evidencia concluyente. Dicho en otras palabras, que, mediante teorías, se comprobó que el tema a estudiar es eficiente con la finalidad de ser entendido. El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables seleccionadas en un espacio de tiempo (Ñaupás & Mejía,

2020) es por ello, que se utilizó como muestra a todo el personal administrativo del municipio provincial ubicado en Chiclayo con el fin obtener la información requerida.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Comunicación interna

La variable independiente, según Arias (2019) señala que, es una cualidad o cantidad, esta variable será analizada a través del estudio de investigación.

Definición conceptual

Tessi (2019) indicó que la comunicación interna es la que está orientada a mantener una buena comunicación con los empleados de una organización. Dicho de otro modo, la comunicación entre compañeros de laborales debe ser fluida correctamente para no llegar a generar conflictos dentro la entidad.

Definición operacional

En la variable independiente de la comunicación interna, es la que determina de qué forma se aplicará una escala de medición, está compuesta por dos dimensiones, 7 indicadores y 15 ítems.

Indicadores

Para la variable independiente comunicación interna, se tomará como indicadores a los siguientes: comunicación formal e informal, intranet, newsletter, redes sociales corporativas, reuniones y buzón de sugerencias.

Variable dependiente: Clima organizacional

Para Delgado (2019) nos dice que las variables dependientes representan la variable de estudio. Es decir, que esta variable es acompañada de la variable independiente ya que es la consecuencia donde se genera el estudio.

Definición conceptual

Uribe (2019) indicó que el clima organizacional puede ser una relación positiva dentro de la empresa o una dificultad en su trabajo, dentro de una empresa tienes sus pros y sus contras donde los colaboradores tienden a disminuir en su productividad a mal clima empresarial.

Definición operacional

Para la variable dependiente del clima organizacional, es la que determina de qué forma se aplicó una escala de medición, está compuesta por 2 dimensiones, 7 indicadores, y 15 ítems.

Indicadores

Para la variable dependiente del clima organizacional, se utilizó indicadores como: políticas, parámetros, recompensas, comportamiento administrativo, responsabilidad, apoyo mutuo e identidad.

Escala de medición

Tafur (2019) indicó que es primordial que para tener en cuenta una escala, se debe usar conforme el entorno de los hechos o fenómenos, que se estudia en trayecto. Lo que significa que, nos ayudó a medir de forma significativa usando una escala de medición ordinal, Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Tamayo (2020), la población es el total de un fenómeno de estudio. Es por ello, que la población escogida es en la municipalidad provincial de Chiclayo y se basó en 40 colaboradores de esta institución. Para el criterio de inclusión, se seleccionó solo al colaborador administrativo de la municipalidad provincial de Chiclayo, desde la parte jerárquica hasta la parte operativa. Y en los criterios de exclusión, no se tomó en cuenta al personal que no conforma la parte administrativa, como el personal de limpieza, personal seguridad serenazgo, personal de empresas contratistas y personas particulares.

Muestra

En el caso de Palella y Martins (2019), nos menciona que es una parte o el subconjunto de la población (p.93). De manera que, para la muestra se calculó a 36 personas, empleados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo participaron para el recojo de información, con el fin obtener la información planteada.

Muestreo

Según Arias (2019) define como un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento. Por lo tanto, para realizar el muestro dentro de la institución se tomó como referencia al conjunto del personal administrativo.

Muestreo no probabilístico

Es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo (Bogdan, 2020). Es por ello, que se seleccionó solo al personal de la parte administrativa que están laborando en la institución para la recolección de datos informativos.

Unidad de análisis

Popper (2018) señala que, son aquellas unidades de observación que, seleccionadas de antemano. Por lo tanto, se tomó en cuenta al personal administrativo de todas las áreas, gerente, jefes de áreas, colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rojas (2018) señala que es para recopilar información de campo. Es decir, que las técnicas nos ayudaron a recolectar la información necesaria para realizar la investigación adecuada, la cual están enfocadas en el tema de estudio y se dio dentro la municipalidad provincial de Chiclayo. Ñaupas (2018) indicó que la técnica de la encuesta es utilizada como parte de la investigación. Por ende, se utilizó 2 encuestas, la primera referida a la variable independiente la comunicación interna y la segunda variable dependiente que es el clima organizacional. Cabrero y Richart (2019) indicaron que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, siendo así, que el cuestionario tanto de la variable independiente como la de la variable dependiente estuvo compuesto por 15 preguntas cada uno, que sirvió como guía para obtener la información.

La validez

Según Páramo (2018), la validez es para este tipo de estudios su principal propósito y fortaleza; su interpretación se da en términos de si los hallazgos son seguros desde el punto de vista del investigador o el participante. Es por ello, que

para ver si el instrumento es válido y tenga eficiencia, se realizó una encuesta, y el cuestionario fue aplicado al personal en la municipalidad provincial de Chiclayo, dichos instrumentos fueron validados por los expertos.

Tabla 1

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación	Especialidad
1	Alex Cruzado Flores	80	Licenciado en Administración
2	Erick Alfredo Gamarra Vera	85	Magister en Administración y Marketing
3	Víctor Loayza Carbajal	90	Magister en Administración empresarial

La confiabilidad

Según Arispe et al. (2020) la confiabilidad: grado en que un instrumento produce resultados consistentes en una muestra. Es por ello, que se mostró un cuadro, para ver si la confiabilidad es la correcta y se pueda aplicar el instrumento.

Tabla 2

Cuadro de confiabilidad

Coeficiente de correlación	Magnitudes
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Según Arispe et al. (2020)

Leandro (2020) indicó que el Alfa de Cronbach permite analizar la fiabilidad de un conjunto utilizados para medir un constructo dado. Es decir, que mediante el alfa que se vio en el desarrollo de investigación nos arrojó la confiabilidad, que se busca si se da el constructo deseado.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de información se obtuvo la participación del personal administrativo, en la cual se elaboró una encuesta-cuestionario determinadas a las dos variables de estudio referidas al título de investigación, compuesta por 15 ítems cada una. De manera que, la encuesta fue aplicada dentro de la municipalidad, y para ello se validaron los instrumentos por expertos investigadores.

Es por ello, que se efectuó la coordinación necesaria con el gerente de la municipalidad Provincial de Chiclayo a través de una carta de aceptación de elaboración propia, en el cual fue firmada por este mismo para pasar a la realización de la investigación en el mencionado lugar, cuyo documento esta adjunto en los anexos.

3.6. Método de análisis

Según Vargas (2019) es el camino, la estructura del proceso de investigación científica. Es por ello, que en el método de análisis se descubrió, se narró y se explicó los datos en el cual se aplicó al total de la muestra encontrada de la municipalidad provincial de Chiclayo para dar la confiabilidad con el alfa de Cronbach. Así mismo, para analizar los datos se utilizó los programas de Microsoft Excel y formularios Google, con el fin de procesar la información de datos mediante tablas y gráficos.

Método inductivo o deductivo

Bereson (2018) nos dice, que el método descriptivo define la estadística descriptiva, implican recopilación y caracterización de un conjunto de datos.

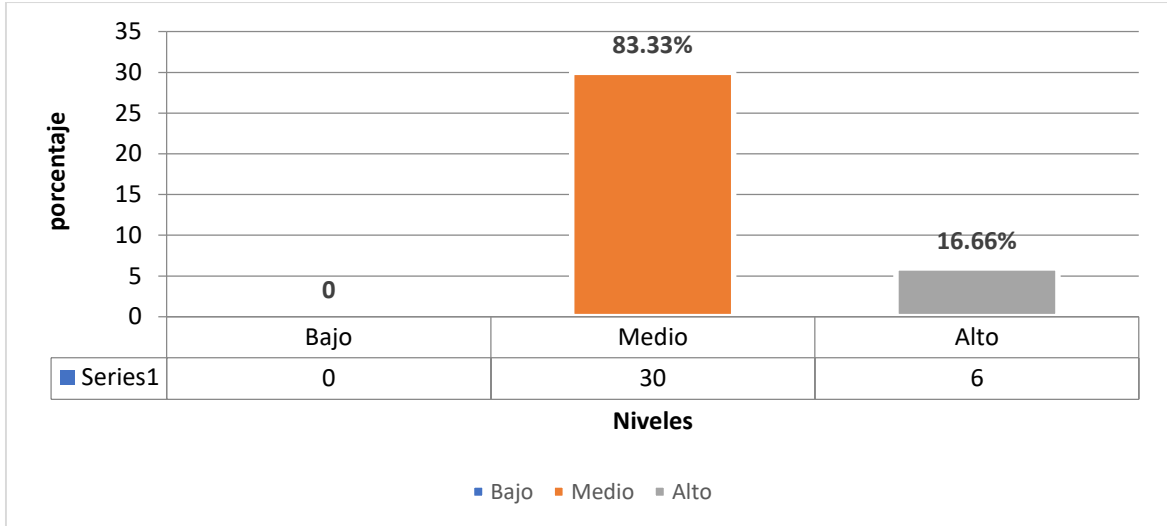
3.7. Aspectos éticos

Para Álvarez (2018) los aspectos éticos requieren de manera insoslayable de una revisión capacitada, completa y continúa durante todo el proceso investigativo. Es por esto, que el autor menciona los siguientes: Respeto a las personas, búsqueda del bien y justicia, con el fin de que cumplan correctamente y no causar disconformidad en las personas, ya que puede ser susceptible para algunos.

IV. RESULTADOS

Figura 1

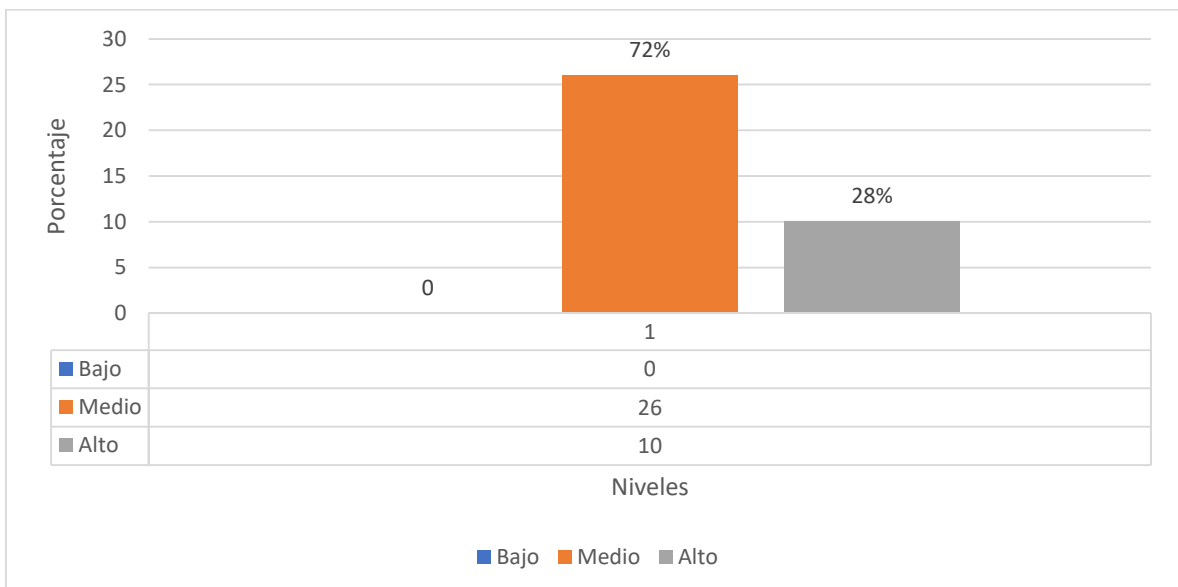
Dimensión elementos



El nivel de la dimensión elementos se diagnosticó que el 83% tiene un nivel medio y el 16.66% es alto.

Figura 2

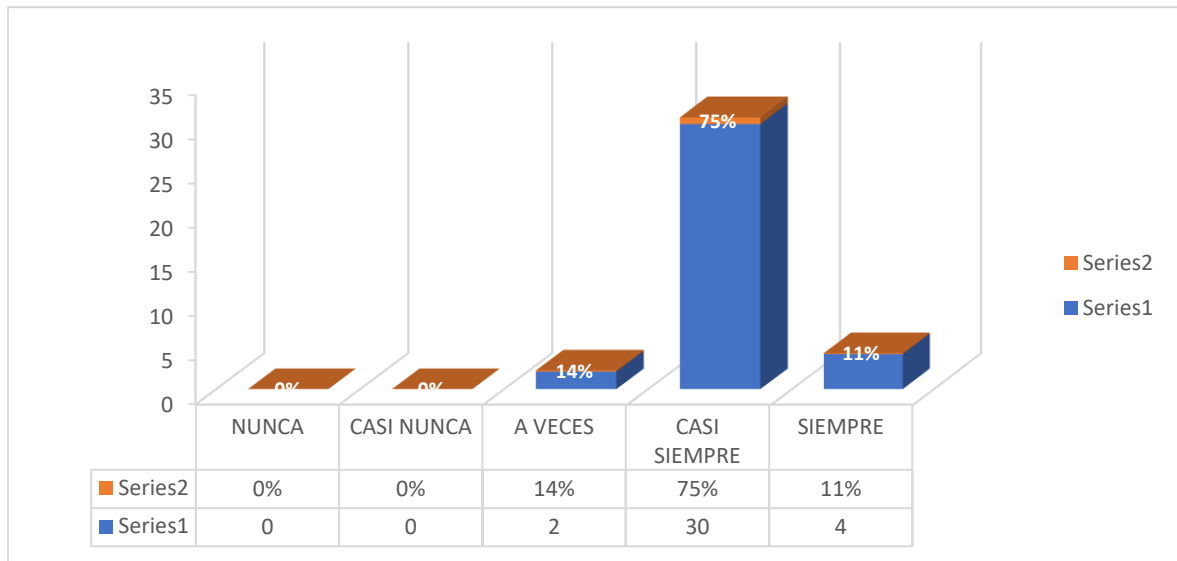
Dimensión funciones.



El nivel de la dimensión funciones se diagnosticó que el 72% tiene un nivel medio y el 28% es alto.

Figura 3

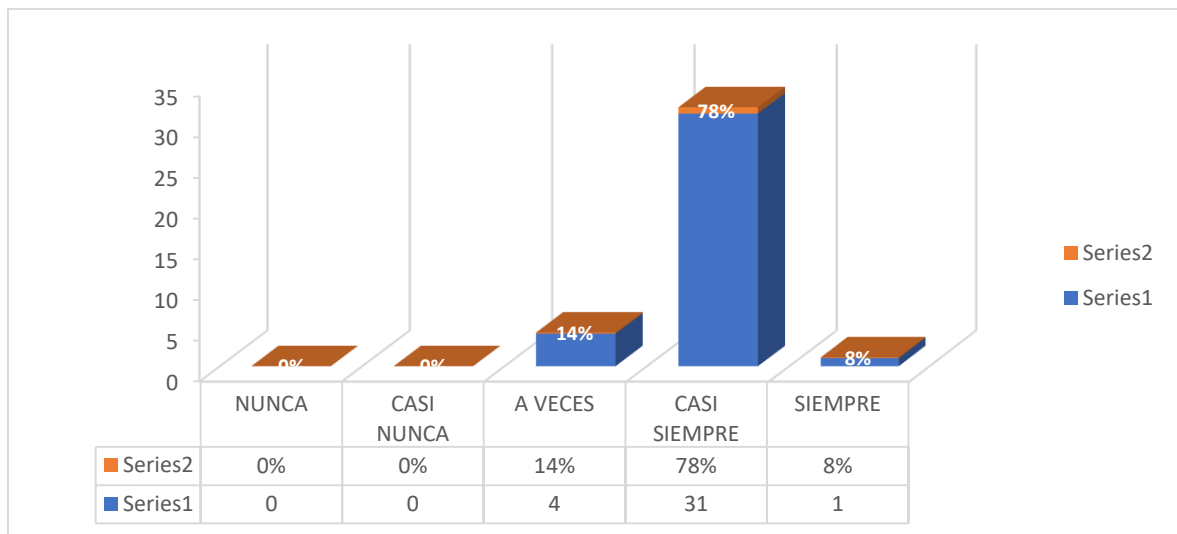
Herramienta de comunicación interna intranet



Observamos que de los colaboradores encuestados el 11% afirman que siempre utilizan el intranet con frecuencia, el 75% afirma que casi siempre y el 14% afirman que a veces utilizan el intranet.

Figura 4

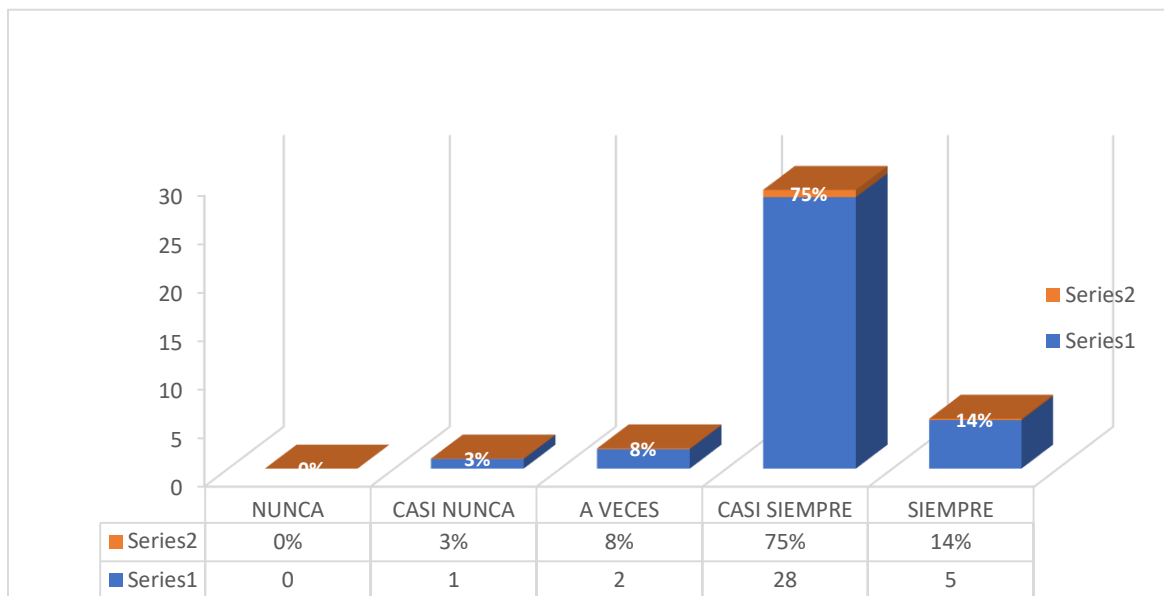
Herramienta digital newsletter



Se observa que de los trabajadores encuestados el 8% afirma siempre se habla de esta herramienta digital Newsletter, el 78% afirma que casi siempre y el 14% afirma que a veces se habló de la herramienta Newsletter.

Figura 5

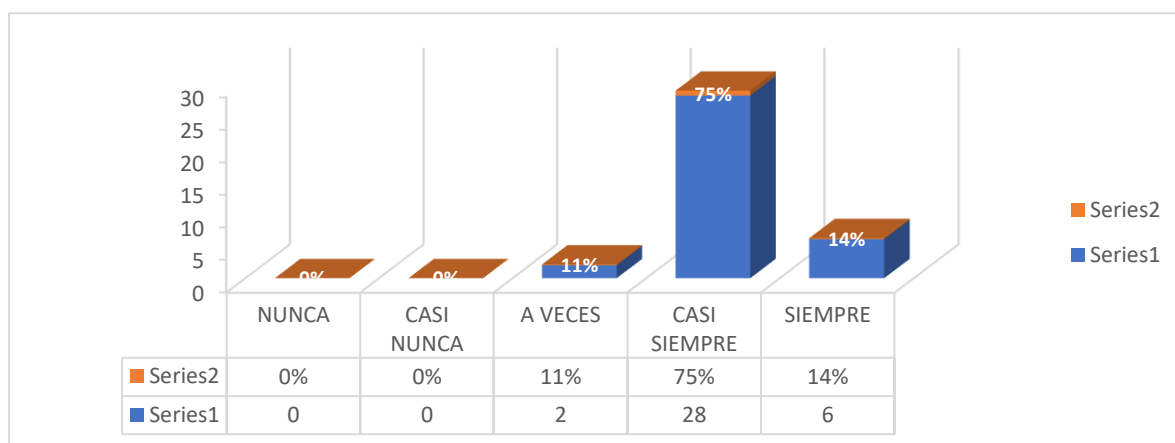
Herramienta redes sociales



Se observa que del personal encuestado el 14% afirma que siempre maneja redes sociales en su centro de labores, el 75% afirma que casi siempre, el 8% afirma que a veces y el 3% afirma que casi nunca manejan las redes sociales.

Figura 6

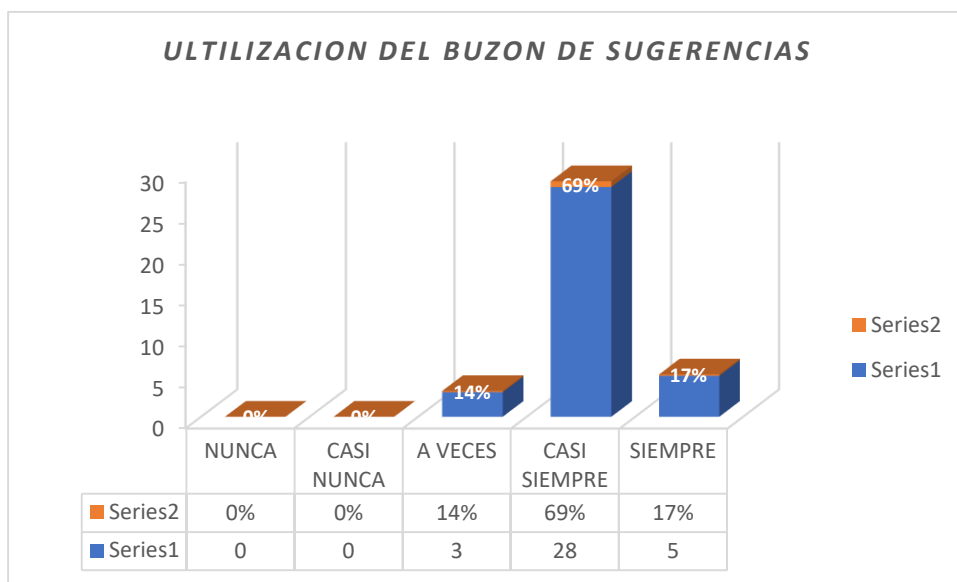
Reuniones en fechas festivas



Observamos que, de los colaboradores encuetados, el 14% afirma que siempre se dan las reuniones cuando hay fechas festivas, el 75% afirman que casi siempre y el 11% afirma que a veces se dan las reuniones en fechas festivas.

Figura 7

Utilización del buzón de sugerencias



Nota: En la tabla 14, se observa que del personal encuestado el 17% (5) afirma que siempre utilizan el buzón de sugerencias, el 69% (28) afirman que casi siempre y el 14% (3) afirma que a veces los colaboradores utilizan el buzón de sugerencias para brindar recomendaciones.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente investigación se tuvo como objetivo general Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022, es por ello que para la propuesta se planteó diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad. Es así que de acuerdo a los antecedentes se llevó a cabo una investigación basada en estudios reales Ñopo (2020), en su investigación tuvo como objetivo general plantear un programa de comunicación interna para la mejora del clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020, se concluyó que el personal se siente satisfecho en su trabajo, gracias a los incentivos que les brindan y a las capacitaciones constantes que reciben.

Por otro lado, Quevedo y Valencia (2020) en su investigación tuvo como objetivo plantear una técnica de comunicación interna digital que busca fortalecer el clima laboral en la Institución Educativa N° 80865. Como conclusión se finalizó que los empleados no se involucran con los demás compañeros y se dan a conocer los conflictos que hay entre ellos Es así como podemos enfatizar que el clima organizacional será el adecuado por medio de estrategias de comunicación que sean acciones positivas dentro de las instituciones con el fin de obtener un mejor clima organizacional. Por ello, Gómez (2020) define, que la comunicación interna es apreciada como un instrumento que facilita la misión del cambio en las organizaciones y del estímulo del compromiso de los profesionales.

Como primer objetivo específico: diagnosticar la situación actual de clima organizacional en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022. Se obtuvo como resultado, que el nivel del clima organizacional tiene un nivel bajo que es 0%, el 83% tiene un nivel medio y el 16.66% es alto. El nivel del clima organizacional tiene un nivel bajo que es 0%, el 72% (26) tiene un nivel medio y el 28% (28%) es alto. Concluyendo así que la situación actual tiene un nivel medio y se necesita mejorar el clima organizacional en la institución. Sin embargo, en Chiclayo, Santa Cruz (2020) en su investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación interna para desarrollar el clima entre colaboradores en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, Se concluyó que la comunicación interna está en un nivel medio y mejorarían los resultados si se

optimiza las relaciones interpersonales. Al comparar diferentes realidades problemáticas y resultados, podemos analizar la situación actual de la municipalidad provincial de Chiclayo no es la adecuada por que haya ciertos problemas en la parte administrativa de la institución. Es así que Hassan et al. (2020) Define los niveles del clima organizacional como nivel Alto, Medio y Bajo, para conocer el desarrollo de un proceso involucrados en este (Alto nivel de motivación, Bajo rendimiento en el aprendizaje).

En lo que respecta al segundo objetivo específico, Identificar las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2022. En la encuesta que se aplicó se obtuvo resultados según la tabla 6, los colaboradores encuestados el 11% (4) afirmaron que siempre utilizan el intranet con frecuencia, el 75% (30) afirmaron que casi siempre y el 14% (2) afirmaron que a veces utilizan el intranet. En la tabla 7, los colaboradores encuestados el 8% (1) afirmaron que siempre se habla de esta herramienta digital Newsletter, el 78% (31) afirmaron que casi siempre y el 14% (4) afirmaron que a veces. Asimismo, en la tabla 9, del personal encuestado el 14% (5) afirmaron que siempre, el 75% (28) afirmaron que casi siempre, el 8% (2) afirmaron que a veces y el 3% (1) afirmaron que casi nunca manejan las redes sociales en su centro de labores.

En la Tabla 13, los colaboradores encuestados, el 14% (6) afirmaron que siempre se dan las reuniones cuando hay fechas festivas, el 75% (28) afirmaron que casi siempre y el 11% (2) afirmaron que a veces. Y en la tabla 14, del personal encuestado el 17% (5) afirmaron que siempre utilizan el buzón de sugerencias, el 69% (28) afirmaron que casi siempre y el 14% (3) afirmaron que a veces; por lo que estas herramientas de comunicación son usadas casi siempre. Concluyendo que, al utilizar las herramientas de manera constante, ayudará a mejorar el clima con una buena comunicación interna entre el personal administrativo.

Sialer (2019), en su investigación tuvo como objetivo proponer un plan de comunicación interna de la Municipalidad Distrital de San José, por lo que concluyó proponer charlas para incentivar, talleres, reuniones entre compañeros para la mejora de esta. De acuerdo a nuestra realidad problemática de la presente investigación al contrastar con la investigación del autor Sialer podemos decir que aplicando herramientas de comunicación incentivarán al colaborador y ayudará a

mejorar el clima de las organizaciones. Por ello, Cuenca y Verazzi (2020) dice que un plan de comunicación interna estratégico es importante, porque tiene como finalidad a la contribución de proyectos y colabora con la concreción de la metas del negocio, es por eso, que esta lógica se aplica tanto para las entidades públicas y privadas.

En cuanto al tercer objetivo, diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2022. Es así que en el tercer objetivo se propuso diseñar estrategias como planes de acción basadas en la comunicación interna que mejore el clima organizacional las cuales son: Información adecuada como primera estrategia, lo que se busca es definir la importancia de la comunicación interna dentro del clima organizacional. En otra parte como segunda estrategia propondremos actividades de integración; también, como tercera estrategia tenemos Team bulding. Además, se propuso como cuarta estrategia Noticias corporativas. Y como última estrategia tenemos Innovación de feedback.

Así mismo Ecuador, Ramírez (2021) en su trabajo de investigación que tienen por objetivo diseñar un plan para mejorar el clima institucional de los docentes por falta de comunicación interna. Como conclusión, existen un conjunto de aspectos que demuestran dificultades como: la planificación institucional, relaciones interpersonales en el equipo de trabajo. Es por ello que la adecuada aplicación de estrategias consta de un buen desarrollo de acciones diseñadas en beneficio de la institución. Ríos et al. (2020) hablan, que las estrategias de comunicación se diseñan mediante la identificación de un problema que existe en las organizaciones, además, pueden diseñarse como resultado analítico de un diagnóstico, por lo que, dichas estrategias se diseñan y se realizan con el fin de dar respuesta a la necesidad de comunicarse.

VI. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general del estudio, proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022, se concluye que estas 5 estrategias de comunicación interna ayudara de manera positiva en el clima organizacional; ya que se realizara a través de acciones para mejorar las relaciones entre los colaboradores de la parte administrativa.
2. Con respecto al primer objetivo específico, diagnosticar la situación actual de clima organizacional en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022 se concluye que el nivel del clima organizacional está en un nivel medio, es así que, mediante las estrategias de comunicación interna, el clima organizacional mejorara en forma positiva dentro de la institución.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, identificar las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022 se concluye, que se identificó como estrategias a 5 herramientas de comunicación interna, las cuales fueron Intranet, Newsletter, noticias, reuniones, buzón de sugerencias. Con el fin de comunicarse adecuadamente entre colaboradores.
4. Finalmente, el tercer objetivo específico es diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022, en el cual se concluye, que dichas estrategias se diseñaron con la finalidad de desarrollar acciones de comunicación interna, incentivando al colaborador y logren buenas relaciones interpersonales, en beneficio de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Gerente Municipal y a todos los jefes de área administrativa de la institución tomar en cuenta dichas estrategias de comunicación interna para poder aplicarlas en el futuro, con el fin de obtener un mejor reconocimiento social; ya que, sus colaboradores cumplen la principal función para lograrlo.
2. En cuanto a la situación actual del clima organizacional se recomienda diagnosticar los niveles del clima, mediante una gestión delegada para verificar el clima organizacional es el adecuado o no, dentro de la organización con el propósito de tener un clima estable.
3. Se recomienda a los futuros investigadores que consideren emplear una metodología de diseño no experimental – descriptiva –propositiva con el fin de brindar la información basada en hechos reales y concretos. Donde también, se puede utilizar instrumentos para recopilar la información en un cierto tiempo y conlleve a un cambio en beneficio de la institución.
4. Se recomienda a la universidad Cesar Vallejo y a todos los miembros que la conforman, investigar sobre estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional, porque puede ser de utilidad en el ámbito de la indagación universitaria y social.

REFERENCIAS

- Álvarez (2018). *Ética e investigación*. 7ma edición. Bogotá, Colombia.
- Arias, M. (2019). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uypal.
- Aripe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arrellano, C. (2020). *La Investigación Científica. Una aproximación para los estudios de Posgrado*. Primera edición, Universidad Internacional Guayaquil-Ecuador.
- Armenteros, A. L. I., Esperón, J. M. T., & Pérez, Y. M. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.
- Baldini Huamán, L. (2018). *Clima organizacional del Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura en el año 2018*. Universidad de Piura; Repositorio Institucional Pirhua - UDEP.
- Beatriz Zulema Lapido Polanco, Yalili Muguercia Fuentes, Ileana Leonor Sánchez Cortina y Diomari Melgal Azahares: "Comunicación interpersonal: capacitación para trabajadores de las salas de TV del plan turquino Mayarí.", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (vol 13, N° 3 marzo 2021, pp. 130-144).
- Benito, B. (2018). *Propuesta de mejora la comunicación interna*. Sangolquí, Ecuador
- Bernal, O. (2019). *Metodología de investigación*. (1º ed.). Buenos Aires, Argentina.
- Bogdan. (2020). *Introduction to qualitative research methods*, Barcelona: Paidós. España
- Cabrera Salas, A. L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso*. Repositorio Institucional - UESAN ; Universidad ESAN.
- Cabrero García L, Richart Martínez M. (2019) *The qualitative vs. quantitative research debate*. México DF
- Caetano, L. M. F. (2020). *Organizational climate and its dimensions: a case study of OneVet Group S.A. master thesis*. Portugal.
- Campbell D, Stanley J. (2018). *Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Ammorortu Editores; Argentina

- Cavalcante da Trindade, A., Freire Alves, G. H., & dos Santos Souza, R. (2020). Clima Organizacional: Fator De Sucesso Organizacional Nas Empresas Exportadoras De Frutas. *Revista OPARA*, 10(3), 112–146.
- Chenche Nivelá, C. C. (2020). Estrategias de comunicación para mejorar la gestión administrativa del hotel Gran Jeshua, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2018.
- Chiavone, F. B. T., Rodrigues, C. C. F. M., de Lima Ferreira, L., de Oliveira Salvador, P. T. C., dos Santos Bezerril, M., & Santos, V. E. P. (2021). Clima Organizacional em uma Unidade de Terapia Intensiva: percepções da equipe de enfermagem. *Enfermería Global*, 20(2), 390-425.
- Chiavone, F. B. T., Rodrigues, C. C. F. M., Ferreira, L. d. I., Salvador, P., Bezerril, M. d. S., & Santos, V. E. P. (2021). The organizational climate of an intensive care unit: Perceptions from the nursing team. *Enfermería Global*, 20(2), 414-425. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.427861>
- Cid, F. (2021). Tecnología al servicio de la Comunicación Interna: nuevas tendencias con pros y contras. *Capital Humano*, 369, 38–40.
- Coronel Ayala, M. J. (2020). Propuesta para mejorar la comunicación interna del Centro de Educación Inicial Carrusel. Ecuador-Guayaquil.
- Culquimboz Gómez, M. I. (2019). Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Región Amazonas. Universidad César Vallejo ; Repositorio Institucional - UCV.
- Delgado, O. (2019). Aspectos de la investigación. (1° ed.). Buenos Aires, Argentina.: Eudeba.
- Equipos de trabajo para lograr un buen clima organizacional, la estrategia de Amgen. (2021, Feb 27). Semana <https://www.proquest.com/newspapers/equipos-de-trabajo-para-lograr-un-buen-clima/docview/2591674644/se-2?accountid=37408>
- Externa, Colaboradora. (2020, Jun 14). Comunicación interna: la protagonista de esta crisis. Semana Económica <https://www.proquest.com/newspapers/comunicación-interna-la-protagonista-de-esta/docview/2413317080/se-2?accountid=37408>

- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164.
- Gómez, C. (2020). Progreso en Comunicación Interna: qué ha cambiado en los últimos años. *Capital Humano*, 357, 49–54.
- Goncalvez, L. (2019). Protocolo y Modulo del curso académico Psicología Organizacional. Bogotá.
- Guerrero Chanduví, Dante A. (2018). Plan the schedule. Definition and order of activities. *Apuntes, Guías y Manuales*. Publicado el 20 de agosto del 2018. <https://hdl.handle.net/11042/3608>
- Hadjicharalambous, I. (2022). Internal communication disruptions during the pandemic time of crisis in businesses in Cyprus
- Hernández, A. (2018). El clima organizacional en empresas privadas sector servicios en el Perú. Revisión sistemática de la literatura en los últimos 5 años (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23712>
- Hernández, Fernández y Baptista (2019). Metodología de la investigación científica. (5ª edición). Mexico: Mc Graw-Hill
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 66-77.
- HORLAI, D., & LAMBOTTE, F. (2021). The Future of Internal Communication in the Light of the Events Observed during the Covid-19 Crisis. *ESSACHESS*, 14(2), 59–80. <https://doi.org/10.21409/cme5-wr03>
- Kerlinger, F. (2020). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología* (2ª Edición). México: Editorial Interamericana
- Leandro, J. T. (2020). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach.
- Lee, Y. (2022). How dialogic internal communication fosters employees' safety behavior during the COVID-19 pandemic. *Public Relations Review*, 48(1), 102156.
- Macchia, José Luis. (2021). *Computations, costs and budgets*. - 3a ed. - Buenos Aires: Nobuko, 2021

- Macías García, E & Vanga Arvelo, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567.
- Manosalvas, C., Nieves, J., y Manosalvas, L. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral*. (1° ed.). Santiago, Medellín.: Universidad Católica.
- Mejía, IEC, & Zubiarte, FYS (2021). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL–CHICLAYO. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8 (2), 526-538.
- Mora Jiménez, B. M. (2021). *Plan de comunicación interna en una institución educativa de la ciudad de Ambato*. Tesis de bachiller. Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3144>
- Ñaupas Paitán, H; Valdivia Dueñas, M; Palacios Vilela, J; Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018
- Ñaupas, H. & Mejía, E. (2020). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (2° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Ñopo Olazabal, Rogger Erick. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*, 2020. Tesis de maestría. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47354>
- Oncebay Sacsara, K. Y. (2019). *Financiamiento, rentabilidad y tributación de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro platería “Inversiones Ikiu” S.R.L. - Ayacucho*, 2019. Perú <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14830>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación (Vol. 2)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pachamora De La Cruz, M. J. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar la gestión de la calidad educativa en la I.E. “Lucila Portocarrero” N° 00654 de la ciudad de Rioja*, 2017. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto ; Repositorio Digital UNSM - T.
- Palella y Martins (2019). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme

- Papic-Domínguez, K. (2020). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *Alteridad: Revista de Educacion*, 15(2), 236. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.0>
- Páramo, B. P. (2018). *Research in social sciences: information gathering techniques*. Universidad Piloto de Colombia.
- PARRA, M., DURAN, S. E., MARCELES, V., YARZAGARAY, J., VALENZUELA, I., PAYARES, K. & RAMIREZ, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50).
- Popper Karl R. (2019) *The logic of scientific research*. Barcelona: Círculo de Lectores; España.
- Prado, Eduardo. (2021, Apr 17). Apoyo Comunicación: “Mucha gente siente que sus líderes no son empáticos”. *Semana Económica* <https://www.proquest.com/newspapers/apoyo-comunicación-mucha-gente-siente-que-sus/docview/2514324556/se-2?accountid=37408>
- Quevedo Acuña, Francesca Viviana y Valencia Medina, Oriana Nicole. 2020. Plan de comunicación interna digital y clima laboral en una institución educativa - Trujillo, 2020. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58596>
- Quiroga Rey, L. (2021). La comunicación interna en las organizaciones. El papel de las personas directivas. *Especial Directivos*, 1804, 85–89.
- Ramírez Auria, Juana Rosa Margarita. 2021. Plan de mejora para el clima institucional de los docentes y directivos de la Unidad Educativa Oswaldo Guayasamín. Guayaquil 2021. Ecuador. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70149>
- Elvis F. Ríos P. / Héverd A. Páez Q. / (2020) Jairo F. Barbos T *Estrategias De Comunicación Diseño, Ejecución y Seguimiento*. Colombia: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía
- ROJAS. (2018). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Santa Cruz Centurión, M. Y. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo*. Repositorio Institucional - USS ; Repositorio Institucional USS.

Sialer Gómez, Stephanie Cristell. 2019. Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad.

VIII. PROPUESTA

I. Presentación

Esta propuesta titulada “Proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad Provincial de Chiclayo 2022, tiene como objetivo principal proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la empresa en mención. El proyecto es descriptivo explicativo y cuenta con una muestra de 40 colaboradores. Se recurrió a dos cuestionarios para medir el nivel de la comunicación interna y del clima organizacional según el marco teórico de autores. Finalmente se establece una propuesta de estrategias de comunicación interna a aplica por la MPCH para mejorar el clima organizacional en sus colaboradores

II. Generalidades de la empresa

2.1. Breve reseña histórica

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, no tiene una historia como tal; sin embargo, su historia inicia el 15 de abril de 1835 cuando se crea la Provincia de Chiclayo; asimismo el presidente Salaverry le otorgó la categoría de Ciudad, con el grado de “Ciudad Heroica”. Su primer Alcalde fue José Leonardo Ortiz, en 1919 la Municipalidad de Chiclayo empezó la nueva construcción del Palacio Municipal que fue inaugurado en 1924. El 1 de julio de 1986 fue declarado como Patrimonio Cultural Inmueble de la Nación.

El año 2006, surgió una crisis política a consecuencia de la disputa de la Alcaldía, originándose un incendio que consumió parte del palacio municipal, el cual fue reconstruido años después. De igual forma en los años 2014 y 2018 respectivamente, sus 2 últimos alcaldes fueron sentenciados ante lamentables hechos de corrupción. En la actualidad la Municipalidad Provincial de Chiclayo, está liderada por el Sr. Marco Gasco Arrobas.

2.2. Descripción

- Actividad comercial es Administrativa.
- Fortalecimiento de la seguridad ciudadana
- Fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial

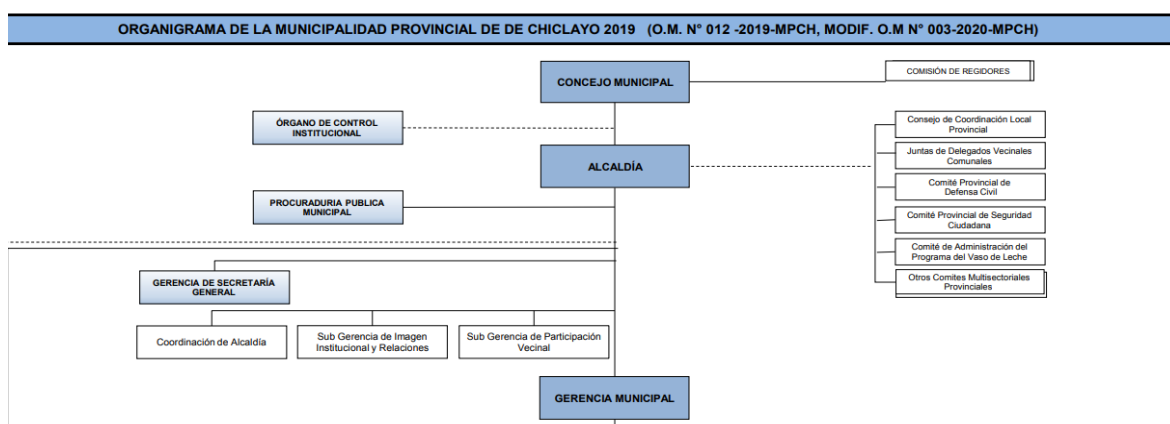
2.3. Misión

“Promover la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral y sostenible de la población de la Provincia de Chiclayo con calidad, transparencia y de manera participativa”

2.4. Visión

Ser reconocida como una entidad moderna y eficiente, transparente, participativa y con el valor público al servicio de los ciudadanos; que promueve la inversión, el comercio, la educación y el turismo en beneficio de una población.

2.5. Organigrama



III. Justificación

La propuesta se desarrolló con la finalidad generar resultados positivos a la problemática que se encontró en la Municipalidad Provincial de Chiclayo; en el cual el jefe del área de recursos y el jefe de área de planeamiento-modernización nos apoyaron y accedieron para realizar las actividades necesarias que se requiere en la propuesta. Asimismo, esta propuesta tiene como función orientar a regenerar el clima organizacional mediante estrategias de comunicación interna dentro de la Municipalidad.

IV. Objetivos

4.1 Objetivo general

Mejorar el clima organizacional entre los colaboradores en la MPCH a través de estrategias de comunicación interna.

4.2 Objetivos específicos

- Incentivar al dialogo formal entre trabajadores con el propósito de tener mejores relaciones interpersonales.
- Generar actividades de gamificación con la finalidad de crear buenos equipos de trabajo.

V. Meta

La meta que persigue la siguiente propuesta es mejorar la comunicación interna en la municipalidad de Chiclayo para obtener un buen clima organizacional entre trabajadores de la parte administrativa; en el cual esto beneficiará a la institución y tenga el reconocimiento social.

Tabla 3*Acciones a desarrollar*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Información adecuada.	Definir la importancia de la comunicación interna dentro del clima organizacional. Concientizar al todo el personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar material informativo a través de computadoras que estén conectadas a una red interna. • Mediante: Videos sobre el inadecuado manejo de información de forma mensual. 	Proyectores Lapiceros Hojas	-Camacho Barrantes Bert Max -Vallejos Chavarry Keren Cecilia
<i>Estrategia 2:</i> Actividades de integración	Priorizar la comunicación interna en bien de la institución para el reconocimiento social.	<ul style="list-style-type: none"> • Confraternizar entre todo el personal administrativo mediante reuniones. • Delegar un comité que se encarguen de la mejora de relaciones interpersonales, motivando a que en los juegos participen como un equipo. 	Refrescos Sándwich Plumones Globos Cuerdas	-Camacho Barrantes Bert Max -Vallejos Chavarry Keren Cecilia

<i>Estrategia 3:</i> Team bulding	Definir los miembros que integran el equipo. <hr/> Estimular la participación del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar de los colaboradores dispuestos a trabajar en equipo. • Promover un sólido equipo en el área administrativa. • Generar espacios de socialización en las horas libres. 	Refrigerios Hojas Juegos	-Camacho Barrantes Bert Max -Vallejos Chavarry Keren Cecilia
<i>Estrategia 4:</i> Noticias corporativas	Identificar las noticias más relevantes de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Dar las felicitaciones al personal por sus labores más destacadas • Comunicar las actividades de integración en fechas especiales 	Redes sociales. Computadoras. informes.	-Camacho Barrantes Bert Max -Vallejos Chavarry Keren Cecilia
<i>Estrategia 5:</i> Innovar feedback y canales de comunicación	Analizar los canales de comunicación en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar encuentros periódicos para la integración del personal. • Aplicar un feedback para controlar el comportamiento del colaborador. • Incorporar YouTube corporativo interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afiches • Hojas informativas • Computadoras 	-Camacho Barrantes Bert Max -Vallejos Chavarry Keren Cecilia

Identificar los nuevos
canales de
comunicación actuales.

Tabla 4*Financiamiento del plan de acción de la propuesta*

Materiales			
N.º	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Laptop	1	2,000
2	Pasajes	5	50
3	Hojas informativas	80	200
4	Refrigerero	36	252
Total (S/)			2,502

Tabla 5*Cronograma del plan de acción de la propuesta*

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia</i> 1:	07/10/2022	Auditorio de la Municipalidad	Vallejos Chavarry Keren Cecilia y Camacho Barrantes Bert Max	S/500.4
<i>Estrategia</i> 2:	14/10/2022	Auditorio de la Municipalidad	Vallejos Chavarry Keren Cecilia y Camacho Barrantes Bert Max	S/500.4
<i>Estrategia</i> 3:	21/10/2022	Auditorio de la Municipalidad	Vallejos Chavarry Keren Cecilia y Camacho Barrantes Bert Max	S/500.4
<i>Estrategia</i> 4:	28/10/2022	Auditorio de la Municipalidad	Vallejos Chavarry Keren Cecilia y Camacho Barrantes Bert Max	S/500.4
<i>Estrategia</i> 5:	05/11/2022	Auditorio de la Municipalidad	Vallejos Chavarry Keren Cecilia y Camacho Barrantes Bert Max	S/500.4

ANEXOS

Anexo 1: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 40 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{0.05^2 \cdot (40 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 36.31$$

Anexo 2: Alfa de Cronbach: Comunicación interna

The diagram illustrates the calculation of Cronbach's Alpha for internal communication. It consists of several steps and formulas:

- $K = 15$ item
- $K/(K-1) = 1.071$
- $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 5.45$
- $s_t^2 = 18.25$
- ALFA = 0.752**

La confiabilidad mediante el alfa para la primera variable nos arrojó 0.752, lo cual significa que la confiabilidad es alta. Sin embargo, Ventura y Peña (2021) nos dice que los resultados obtenidos son importantes porque permiten replantear la práctica metodológica del alfa en el contexto de las adicciones.

Anexo 3: Alfa de Cronbach: Clima organizacional

K =	15	item
K/(K-1) =	1.071	
$\sum_{i=1}^k s_t^2 =$	6.41	
$s_t^2 =$	47.75	
ALFA =	0.928	

Para la confiabilidad del alfa en la segunda variable arrojó 0.928, el cual representa una confiabilidad muy alta.

Anexo 4. Carta de consentimiento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 5 de noviembre del 2021

CARTA N° 172-2021-UCV-CH-EPA

Señor (a):
Gasco Arrobas Marco Antonio
Municipalidad de Chiclayo

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de trabajos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle brinde facilidades a los(as) estudiante(s) **CAMACHO BARRANTES BERT MAX** y **VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA**, desean información de su representada para poder cumplir con su Proyecto de Investigación titulado **Estrategias de Comunicación interna para mejorar el Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de Chiclayo**.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración



Anexo 5. Validación por expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

AUTORES: CAMACHO BARRANTES BERT MAX
VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA

Experto: Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UCV / DTP UTP
Dirección: Calle La Plata N°127 Urb San Eduardo, Chiclayo, Lambayeque
e-mail: egamarrav@puccp.pe Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad (Encuesta variable Comunicación Interna):

La pregunta 1 no hace referencia a la comunicación formal, recomiendo cambiar o mejorar la pregunta 4 ya que no está planteada según el indicador, indicar dentro de la pregunta 5 la palabra "intranet", la pregunta 8 sería "Dentro de la municipalidad se anuncian eventos y noticias de interés mediante los newsletter", pregunta 10 sería "el personal de la municipalidad utiliza las redes sociales para comunicar temas laborales", pregunta 12 sería "los colaboradores de la municipalidad participan y brindan ideas proactivas durante las reuniones" pregunta 14 indicar dentro de la pregunta "buzón de sugerencias",

pregunta 15 indicar dentro de la pregunta "buzones de sugerencias". Por mi parte sugiero hacer las mejoras en las preguntas señaladas antes de aplicarlas.



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
DNI Nº: 42533900
Fecha: 08/11/2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

AUTORES: CAMACHO BARRANTES BERT MAX
VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA

Experto: Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo UCV / DTP UTP

Dirección: Calle La Plata N° 127 Urb San Eduardo, Chiclayo, Lambayeque

e-mail: egamarrav@puccp.pe Teléfono: 979547780

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad (Encuesta variable Clima Organizacional):

Mejorar la redacción de la pregunta 4, mejorar la redacción de la pregunta 5, pregunta 6 sería "considera que el salario que percibe por su trabajo es el adecuado", pregunta 7 sería recomendable detallar a que beneficios se refiere con intrínsecos y extrínsecos, pregunta 8 si la pregunta va dirigida al colaborador él debe responder solo por su área sugiero revisar la redacción de la pregunta. Tener en cuenta a quien se aplican las preguntas para poder mejorar la redacción. Por mi parte sugiero hacer las mejoras en las preguntas señaladas antes de aplicarlas.



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

DNI Nº: 42533900

Fecha: 08/11/2021

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la
Municipalidad Provincial de Chiclayo

AUTORES: CAMACHO BARRANTES BERT MAX y VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILLA

Experto: Mg. Víctor Loayza Carbajal

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo Universidad Privada del Norte

Dirección: Calle Rublos 335 Urb. La Plata, Chiclayo, Lambayeque

e-mail: v.loayza@hotmail.com

Teléfono: 991094944

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento diseñado para la variable de comunicación interna está correctamente diseñado y puede ser aplicado por el estudiante para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 42163916

Fecha: 18/11/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la
Municipalidad Provincial de Chiclayo

AUTORES: CAMACHO BARRANTES BERT MAX y VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILLA

Experto: Mg. Víctor Loayza Carbajal

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo Universidad Privada del Norte

Dirección: Calle Rublos 335 Urb. La Plata, Chiclayo, Lambayeque

e-mail: v.loayza@hotmail.com Teléfono: 991094944

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento diseñado para la variable de clima organizacional está correctamente diseñado y puede ser aplicado por el estudiante para el desarrollo de la investigación.



Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº 42163916

Fecha: 18/11/2021

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO)

Experto: (Lc). CRUZADO FLORES ALEX.

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Municipalidad Provincial de Bagua

Gerente de Desarrollo Económico...

Dirección: Av. Héroes del Cenepa # 1060...


e-mail: Teléfono: 984931506

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			x	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				x
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			x	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				x
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?		x		
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?		x		
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			x	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			x	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				x
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				x

Opinión de Aplicabilidad:

El cuestionario está apto para ser aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL BAGUA



 Lic. Alex Cruzado Flores
 GERENTE DE DESARROLLO ECONOMICO

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 46221572

Fecha: 08/11/2021

Anexo 7. Matriz de Consistencia

Título de la tesis:	"Estrategias de Comunicación Interna para Mejorar el Clima Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo"							
Línea de investigación	Gestión de organizaciones							
Autor(es):	Mag. Chávez Rivas Patricia Ivonne							
Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnica	Metodología	
	Objetivo General	Objetivos específicos						
¿De qué manera las estrategias de comunicación interna mejoraran el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad provincial de Chiclayo?	Proponer estrategias de comunicación para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad de Chiclayo	<p>a. Diagnosticar la situación actual de clima organizacional.</p> <p>2. Identificar las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad de Chiclayo.</p> <p>C. Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad de Chiclayo.</p>	<p>Hi: la propuesta de estrategias de comunicación interna mejorara el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad de Chiclayo – 2021.</p> <p>Ho: La propuesta de estrategias de comunicación interna no mejorará el clima organizacional de los colaboradores en la municipalidad de Chiclayo – 2021.</p>	<p>-Comunicación Interna.</p> <p>-Clima Organizacional</p>	<p>-Canales de comunicación.</p> <p>-Herramientas de comunicación.</p> <p>-Importancia del clima organizacional</p> <p>-Dimensiones del clima organizacional</p>	<p>40 trabajadores del personal administrativo</p>	<p>Encuesta – cuestionario</p>	<p>No experimental.</p> <p>Descriptivo, propositivo, explicativo.</p> <p><u>Transversal</u></p>

Anexo 8. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Instrumentos	Escala de medición
Comunicación interna	Tessi, M (2019). Buenos Aires, nos habla que la comunicación interna es la que está orientada a mantener una buena comunicación con los empleados de una organización.	La comunicación interna tiene una escala de medición compuesta por 2 dimensiones, 7 indicadores y 15 ítems que medirán las siguientes dimensiones	Canales de comunicación	- Formales - Informales - Intranet. - Newsletter. - Redes sociales corporativas. - Reuniones. - Buzón de sugerencias.	Encuesta	Ordinal: Frecuencia 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Clima organizacional	Uribe (2019): conjunto de interacciones sociales que se da entre los empleados de una organización, y como el conjunto de cualidades internas que representan a una empresa, y alas que su vez influyen en la conducta de los colaboradores.	Escala de medición compuesta por 2 dimensiones, 7 indicadores y 15 ítems.	Elementos del C.O. Funciones del C. O	-Políticas -Parámetros -Recompensas -Comportamiento administrativo. -Responsabilidad. -Apoyo mutuo -Identidad.	Encuesta	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Anexo 9. Validación de Expertos de la Guía de Análisis Documental

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Alex Cruzado Flores	80	Licenciado en Administración
Experto 2	Erick Alfredo Gamarra Vera	85	Magister en Administración y Marketing
Experto 3	Víctor Loayza Carbajal	90	Magister en Administración empresarial

Anexo 10. Presupuesto de recursos para la ejecución de recursos del proyecto de investigación.

Ítem	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1	Útiles y materiales			
	Papel bond A4	½ ciento	S/. 0.10	S/ 5.00
	Lapiceros	2 unidades	S/ 1.00	S/ 2.00
	Folder manilo	4 unidades	S/ 0.50	S/ 2.00
	Subtotal			S/. 9.00
2	Servicios			
	Servicio de internet	4 meses	S/. 50. 00	S/. 200.00
	Impresiones	20 hojas	S/. 0.20	S/. 4.00
	Pasajes	5 viajes	S/. 1.50	S/. 7.50
	Validaciones	3 validaciones	S/. 30.00	S/. 90.00
	Otros		S/ 50.00	S/. 50.00
	Subtotal			S/. 351.50
3	Equipos computación			
	Laptop	1 unidad	S/. 1000.00	S/ 1000.00
	Subtotal			S/. 1000.00
	Total			S/. 1360.50

Anexo 11. Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elaboración del proyecto	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
Plan de investigación	■	■	■	■												
Marco teórico				■	■	■	■	■								
Marco metodológico								■	■							
Marco administrativo										■						
Referencias bibliográficas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
2.Presentación del proyecto											■	■	■	■		
Revisión completa por el asesor											■	■				
Levantamiento de observaciones													■	■		
3.Aprovacion del proyecto															■	

Anexo 12. Resolución de la carrera profesional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N°0153-2022-UCV-VA-P01-F02/

Chiclayo, 20 de junio de 2022

VISTO:

El Informe de la asesora Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas sobre el registro de Investigaciones presentado a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, en el artículo 6° del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el alumno (a) CAMACHO BARRANTES BERT MAX y VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA, han sustentado ante el (la) docente Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria Nº 30220 y el Reglamento de Investigación:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Investigación titulado Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2022 cuya Línea de Investigación es: GESTIÓN DE OPERACIONES, a cargo del (la) alumno(s) CAMACHO BARRANTES BERT MAX y VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: DESIGNAR como docente asesor a la Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, del proyecto de Investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Mgtr. Cesar Eduardo Pinedo Lozano

Coordinador de la Escuela de Administración

CC: DI, Programa Académico, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | www.ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2022", cuyos autores son VALLEJOS CHAVARRY KEREN CECILIA, CAMACHO BARRANTES BERT MAX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 05 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 12-07- 2022 10:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0321363