



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de
Sullana, 2023

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

AUTOR:

Carrillo Cungaia, Carlos Edud (orcid.org/0000-0002-2011-6225)

ASESORAS:

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

Dr. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3526-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas .

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a Dios, por brindarme salud. A mi amada familia, por su inspiración a seguir creciendo como profesional.

Agradecimiento

A mi asesora, quien me orientó de forma eficiente en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variable y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de Análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. Validación e instrumentos por juicio de expertos	18
Tabla 2. Análisis de fiabilidad o consistencia interna de los instrumentos	18
Tabla 3. Nivel de la comunicación interna en el ministerio público	20
Tabla 4. Nivel del clima organizacional en el ministerio público	21
Tabla 5. Análisis de normalidad a los constructos de interés	22
Tabla 6. Análisis de correlación entre los canales de comunicación y el clima organizacional	23
Tabla 7. Análisis de correlación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional	25

Resumen

En esta investigación se determinó la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023. Se contempló desarrollar una investigación de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, el diseño fue no experimental de tipo transversal. La población en estudio estuvo conformada por 45 trabajadores que forman parte del ministerio público de Sullana, estos se distribuyen de acuerdo a sus funciones: asistentes administrativos y asistentes con función fiscal. Como instrumentos se optó por el cuestionario, para el caso de la variable comunicación interna se utilizó lo propuesto por Charry (2017); en el caso de la variable clima organizacional, lo propuesto por Machorro et al. (2011). Entre los principales resultados se obtuvo que el 87% del personal percibió en nivel medio a la comunicación interna, asimismo, el 93% indicaron que el clima organizacional también se percibe en el mismo nivel. Se concluyó que la comunicación interna y el clima organizacional en el ministerio público estudiado, durante el año 2023, presentó una relación significativa.

Palabras clave: Comunicación, clima, organización, gobierno, público

Abstract

In this research, the relationship between internal communication and organizational climate of a public ministry in the province of Sullana in 2023 was determined. A quantitative and correlational research approach was adopted, with a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 45 employees who are part of the public ministry in Sullana, categorized according to their roles as administrative assistants and assistants with fiscal functions. Questionnaires were chosen as the instruments, using the one proposed by Charry (2017) for the internal communication variable, and the one proposed by Machorro et al. (2011) for the organizational climate variable. Among the main findings, 87% of the personnel perceived internal communication at a moderate level, and 93% indicated that the organizational climate was also perceived at the same level. It was concluded that there was a significant relationship between internal communication and organizational climate in the studied public ministry during the year 2023.

Keywords: communication, climate, organization, government, public.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional debe ser óptimo en las empresas, pues sus integrantes requieren ser valorados, tener condiciones idóneas para trabajar en equipo y percibir una comunicación eficaz de sus líderes (Ramírez et al., 2021), este constructo se define como un fenómeno que interviene entre las tendencias motivacionales y que se refleja en la satisfacción, productividad y rotación (Becerra y Bermúdez, 2021), es considerado como un elemento importante para comprender y abordar la dinámica laboral en una empresa o institución (Parra et al., 2022); asimismo, esta requiere de una comunicación eficaz para su edificación (Vilca et al., 2021), provocando que se confronten los retos propios de la globalización, permitir la competitividad y la calidad en el servicio que brindan sus integrantes (Damián et al., 2021).

Los diferentes países del mundo consideran al clima organizacional como un aspecto importante ya que cobra valor en el desarrollo de la organización, y que sus integrantes son clave para su buen comportamiento, así como en los procesos comunicativos internos (Iglesias et al., 2019), la orientación hacia los objetivos y el logro de metas propuestas por la gerencia (Brito-Carrillo et al., 2020). El estar en buen nivel, respalda a los trabajadores en las actividades que desempeñan tanto en el sector privado como en el público (González, 2020), pero se debe enfocar en los factores que inciden sobre este, como tal es el caso de la comunicación interna (Charry, 2018), el cual es un factor de competitividad y que favorece en el logro de objetivos institucionales (Dávila y Arceluz, 2018).

En América Latina, el clima organizacional se ha abordado en el sector privado, pero en el público se evidencia un vacío, por lo que es importante aportar teorías o nuevos conocimientos acordes al contexto (González et al., 2021). En Colombia, el interés por el clima organizacional en instituciones públicas es una acción formal, pues las organizaciones se acogen a lo exigido en normativas del Estado y los servidores son un factor importante (Saavedra, 2021). En Ecuador, el clima organizacional, en instituciones de justicia, oscila entre el 54% a 88%. En estudios macros de LATAM se ha reportado que el 55% de los profesionales perciben un buen clima organizacional, pero un 23% percibe que es tenso con menor comunicación (Mandomedio, 2021), esto

llevó a que algunas empresas opten por la flexibilidad laboral, aplicando el teletrabajo y horarios flexibles, generando satisfacción en los colaboradores e incidiendo en el clima organizacional (Banco Interamericano del Desarrollo [BID], 2022).

En el Perú, se han realizado estudios en instituciones públicas adscritas al Ministerio de Justicia, encontrándose que el clima organizacional mejora tras la implementación de programas de capacitación, lo que trae consigo cambios esperados en la manera de pensar y actuar de los servidores, impactando en sus funciones y productividad (Sosa y Herrera, 2022). En estudios en el ámbito peruano, el 54% de los colaboradores no se sienten conformes en el ambiente laboral de su trabajo (Bumeran, 2019) y que un 86% renunciaría por un mal clima organizacional (Aptitus, 2019); sin embargo, no existen indicios en la legislación peruana que permita revertir esto.

El ministerio público en estudio, se ubica en la provincia de Sullana, y está conformado por fiscalías en lo penal. Su equipo está compuesto por un total de 104 colaboradores, de los cuales 45 son asistentes, ya sea con función fiscal o administrativa. De estos últimos, se ha podido percibir un bajo nivel de clima organizacional, debido a que los colaboradores muestran su inconformidad con las capacitaciones recibidas por la institución, desconfianza con miembros de su equipo, percepción de carencia de condiciones para laborar, ausencia de confianza con los superiores, falta de un rumbo definido en la institución y de reconocimiento por las acciones realizadas.

Entre las causas que provoca un bajo nivel de clima organizacional es carecer de una adecuada comunicación interna (Martínez et al., 2021), por esto es considerada como una de las herramientas estratégicas para las empresas, debido a que por ella se puede transmitir de manera correcta los objetivos y valores estratégicos (Guerrero et al., 2022). En el sector público, un reto es la mejora de la comunicación interna, como el clima organizacional, a fin de desarrollar el talento humano que la conforma, así como retenerlos para no entorpecer el logro de objetivos y alcanzar un buen servicio (Charry, 2018). Entre otros factores, que permite alcanzar un buen clima organizacional se encuentra el liderazgo de los directivos, pues su gestión permite que la relación entre los miembros de una empresa sea idónea para un clima positivo (Crespo y Serrano, 2022), también se puede señalar a falta de confianza y el

desconocimiento por el capital humano que labora en la institución (Malaver, 2016).

Como consecuencias al no contrarrestar esta problemática, podría generar que la opinión de los asistentes en cuanto a su entorno laboral y las condiciones laborales sea negativa, al punto de afectar su compromiso y su productividad (Vera y Suárez, 2018). La cohesión de los climas organizacionales desarrolla la felicidad, sin embargo, si estos se convierten en absorbentes o invasivos pueden provocar efectos adversos (Díaz y Carrasco, 2018).

Por lo descrito, en esta investigación se estudió al clima organizacional y cómo este se relaciona a la comunicación interna. El clima organizacional fue estudiado con los aportes de Machorro et al. (2011) y su relación con la comunicación interna se fundamenta con los aportes de Charry (2018), quien señaló que ambas se relacionan de manera significativa.

Como problema general de investigación se planteó: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023?; y de manera específica: (PE1) ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público? (PE2) ¿Cuál es la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público? (PE3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público? (PE4) ¿Cuál es la relación entre la comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público? (PE5) ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público?

La presente investigación se justifica según los criterios propuestos por Hernández y Mendoza (2018). Se justifica por su *valor teórico*, que de acuerdo a Álvarez (2020), se expondrán resultados que permitan comprender el comportamiento de las variables en diversos contextos, en el estudio se permitirá determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en un contexto organizacional, específicamente en un ministerio de justicia. Por su *relevancia social*, que según Ñaupas (2014), este aspecto se dará cuando el estudio es importante para la sociedad, considerando esto, y teniendo en cuenta que la información recopilada permitirá identificar las condiciones de los servidores públicos y fortalecer su ambiente laboral,

lo que les permita su desarrollo personal y concretar un trabajo decente, y esto desencadenará en un mejor servicio a la ciudadanía. Por sus *implicancias prácticas*, porque permitirá resolver el problema interno presentado en la institución en estudio, a fin de generar un mejor ambiente laboral al detectar las dimensiones que presenten un menor nivel (Henríquez y Zepeda, 2003). Se justifica por su *utilidad metodológica*, que según Herrera (2013), este aspecto permite conocer el comportamiento de las variables en contextos particulares y definir dimensiones para las variables de interés, en este estudio se utilizaron instrumentos en un contexto gubernamental, lo que permitirá a futuros investigadores tomar los resultados obtenidos como referencia para discutir y aportar teorías sobre la relación entre los constructos en el sector público.

Como objetivo general de investigación se planteó: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023; y de manera específica, los siguientes objetivos: (OE1) Determinar la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público, (OE2) determinar la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público, (OE3) determinar la relación entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público, (OE4) determinar la relación entre la comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público, (OE5) determinar la relación entre los tipos de comunicación y el clima organizacional.

Como hipótesis general de investigación se planteó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023; y de manera específica, las siguientes hipótesis: (HE1) existe relación significativa entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público, (HE2) existe relación significativa entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público, (HE3) existe relación significativa entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público, (HE4) existe relación significativa entre la comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público, (HE5) existe relación significativa entre los tipos de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la búsqueda de información en repositorios y revistas indizadas, que permita sostener el planteamiento que se propone en la presente investigación.

En investigaciones realizadas a nivel internacional, se encontró los aportes de Gualtero (2022), en su investigación desarrollada en Colombia, tuvo como propósito determinar si la comunicación interna influye en el clima organizacional en una institución educativa, para ello el investigador orientó el estudio a un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, entrevistando a directivos y colaboradores. De ellos se obtuvo mediante ecuaciones estructurales que la mayor parte de participantes en el estudio estuvo de acuerdo con los ítems formulados en ambos cuestionarios, y que en el análisis se obtuvo la presencia de relación, un t-valor de 18,252 y un p-valor menor del 0,05, lo que significó que existe incidencia de una sobre otra. Se concluyó que la comunicación interna tiene una influencia positiva en el clima organizacional, siendo el liderazgo de los jefes uno de los factores. Este estudio permitirá contrastar los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión comunicación esencial, pues esta se vincula a las jefaturas.

Zambrano y Tamayo (2022) en el sistema penitenciario del Ecuador, analizaron la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en el personal colaborador de la institución penitenciaria. Los investigadores optaron por un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. Se estudió al total de miembros de la institución a quienes se les aplicó cuestionarios y entrevistas. Entre sus principales resultados se encontró que el Quipux, un sistema interno, es el medio de comunicación más utilizado y que la comunicación es muy importante para la ejecución de sus funciones. Se concluyó que ambos constructos presentan una relación y que la comunicación interna incide en el clima organizacional, así mismo que existe una comunicación operativa entre todos los miembros, sobre estrategias y actividades para el logro de objetivos. Esto permitirá comparar la relación de las variables de interés, del mismo modo, fortalecerá el contraste de hipótesis en caso se encuentren resultados orientados al mismo norte.

Por su parte, Galán y Mesa, en su investigación realizada en Colombia,

buscaron determinar si la comunicación interna influye en el clima organizacional en una entidad sin ánimo de lucro, para esto enmarcaron su estudio a un enfoque cuantitativo, y a través del método deductivo buscaron contrastar su hipótesis. Aplicaron cuestionarios a su población en estudio, los ítems tuvieron una escala tipo Likert y esto fue considerado para ambos instrumentos. Entre sus principales resultados, se identificó que los ítems presentaron porcentajes bajos en cuanto a la comunicación y que esto despertó el interés en ser mejorada para lograr un mejor clima organizacional. Se concluyó que la relación entre las variables está presente y que esta se da de forma positiva a nivel de variables como a nivel dimensional. Estos resultados permitirán comparar los resultados que se obtengan en la presente investigación, específicamente en la relación entre variables y también lo que se obtenga a nivel dimensional.

Iñaguazo (2019), en su investigación realizada en el Ecuador, tuvo como propósito analizar la relación presente entre la comunicación interna y el clima organizacional, estudiando para esto a docentes de una institución educativa ecuatoriana. El investigador planteó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental-transversal y un alcance correlacional. Los cuestionarios aplicados permitieron obtener que el 43,3% de los docentes consideró que en algunos casos se cumplen con los indicadores evaluados, por lo que, a nivel dimensional, en ambas variables se observó un comportamiento similar, de nivel medio. Con los hallazgos, adicionalmente a otros de tipo correlacional, se encontró que existe una relación moderada entre los constructos, donde un 30% considera que los indicadores para que el clima organizacional sea óptimo se da “a veces” y en cuanto a la comunicación interna, el 53,3% se dan “casi siempre”. Con estos hallazgos se discutirán los resultados que se obtengan en el presente estudio, así mismo, permitirá hacer un contraste con los resultados descriptivos que se obtengan con la información descriptiva recolectada.

Maldonado (2018), en su investigación desarrollada en Chile, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la comunicación interna y del clima organizacional en una institución pública chilena del sector salud, asimismo, determinar la relación entre ambas variables. El autor orientó su estudio a un enfoque cuantitativo y a través

de cuestionarios online obtuvo información del personal de dicha institución. Entre los principales resultados encontró que los colaboradores se mostraron conformes con ambas variables y que la relación de esta estuvo presente, asimismo que los funcionarios juegan un rol importante en una organización, y que se aspira que ellos tengan una comunicación más cercana con su equipo laboral. Estos hallazgos fortalecerán el contraste de hipótesis en la etapa de discusión de resultados, considerando que se aspira encontrar una relación entre el clima y la comunicación dentro de una organización.

En investigaciones realizadas a nivel nacional, se encontró a Castillo (2019), quien, en su investigación desarrollada en una institución del sector público limeño, buscó determinar qué relación presenta la comunicación interna y el clima organizacional en los públicos internos de dicho organismo, para esto se estudió a una muestra conformada por 45 trabajadores y les aplicó un cuestionario validado, considerando como dimensiones del clima organizacional los siguientes: la estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos; mientras que para la variable comunicación interna se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones: tipo de comunicación y necesidades de comunicación. En esta investigación se concluyó que hay relación significativa entre el clima y la comunicación interna en los públicos internos de la institución del sector público limeño. Este estudio y sus hallazgos permitirá contrastar los resultados obtenidos, a fin de llegar a una conclusión en relación al vínculo entre los constructos de interés.

En otras investigaciones, se encontró a Charry (2018), quien, en su investigación desarrollada en una Unidad de Gestión Educativa, buscó establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, para esto se estudió a una muestra conformada por 200 trabajadores. Se aplicó un cuestionario para cada variable considerando sus dimensiones correspondientes. En esta investigación se encontró la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte debido al coeficiente de correlación calculado entre la comunicación interna y el clima organizacional. Con los resultados el autor concluye que el clima organizacional en el contexto en estudio fue desfavorable, y que esta se encontraba relacionada con la comunicación interna, la cual fue percibida por el 56,6% como ineficaz. Estos aportes

permitirán discutir los resultados obtenidos en la presente investigación, sobre todo al relacionar las variables comunicación interna y clima organizacional.

Por su parte, Vilca et al. (2021), en su investigación que tuvo como objetivo determinar si la comunicación interna influye en el clima organizacional en una empresa de servicio de agua potable. Estos autores optaron por un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, abordando a una población de más de quinientos trabajadores a partir de una muestra de 218, aplicándoles cuestionarios para recopilar su información. Entre sus principales resultados se encontró a través de la prueba de Pearson que ambos constructos presentan una relación significativa, así mismo, las dimensiones del clima organizacional presentaron relación con la comunicación interna. Se concluyó que existe una influencia de manera significativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional en la empresa en estudio, y que los canales de comunicación logran el propósito de llegar a los colaboradores, pero no son suficientes para que exista buena interacción entre los diferentes niveles organizativos. Estos hallazgos serán discutidos con los resultados del objetivo general, orientado a determinar la relación entre las variables de interés, asimismo, conocer si esta relación es de manera significativa y directa en instituciones públicas.

Cayllahua (2021), en su investigación que tuvo como propósito determinar si la comunicación interna influye en el clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones. Contemplando un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, el autor tomó una muestra de ochenta y cuatro colaboradores a quienes se les aplicó cuestionarios para ambas variables. Entre sus resultados tras la aplicación de la prueba de Rho de Spearman se halló que la comunicación interna guarda una relación significativa y que esta relación es directa y positiva. Con estos resultados se concluyó que a medida que la comunicación interna incrementa, la percepción del clima organizacional también incrementa determinándose la influencia de una variable sobre la otra. Estos aportes facilitarán la discusión en cuanto a la relación de variables en la presente investigación se refiere, del mismo modo, permitirá contrastar si esta relación es directa y positiva a pesar de un contexto privado.

Romero (2022), en su investigación tuvo como objetivo determinar la forma en la que la comunicación interna provoca un efecto en el clima organizacional de una

institución pública. Para esto el investigador orientó el estudio a un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y un alcance correlacional. Aplicó un cuestionario con escala tipo Likert a una muestra de alrededor cuarenta trabajadores, de los cuales se obtuvo que en dicha institución gubernamental el clima organizacional se percibía como bueno por el 63,4% de los trabajadores, del mismo modo, la comunicación interna era percibida como buena por un 22% y muy buena por un 34,1% de colaboradores. Luego de un análisis de regresión logístico, se concluyó que la comunicación interna, estudiada a través de la comunicación horizontal, ascendente y descendente, repercute en el clima organizacional de la institución pública estudiada. Este hallazgo, al desarrollarse en una institución pública, permitirá discutir la relación entre las variables de interés, a pesar de que los procesos de análisis sean distintos.

Para conocer las variables de estudio, se procedió a la búsqueda de aportes socializados en revistas científicas y libros. En el caso de la *comunicación interna*, entre las teorías que sustenten a la comunicación, se tiene a los aportes de Canclini (2006), quien señaló que las *teorías comunicacionales* hacen remembranza en la conexión y desconexión entre los individuos configuran los sujetos colectivos o individuales, por lo que el espacio inter resulta decisivo. Así también, se deben mencionar la *teoría del comportamiento organizacional*, planteado por Simon (1947), y que fue complementado en la década de los sesenta, por Homans (1961). En este enfoque humanista, la comunicación tiene una nueva perspectiva, valorada desde la dimensión humana, donde las prácticas de relaciones humanas permiten una mejor expresión de sentimientos, facilita las comunicaciones, y que no solo debe comunicarse para aspectos funcionales sino también relacionales. Por lo que el rol de la comunicación se expande, siempre y cuando exista en todas las direcciones (Félix, 2014).

Para el caso de la definición de la comunicación interna, se halló que es considerada por Charry (2017), como un recurso gerenciable orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa. Asimismo, Reyes (2012) señala que la comunicación interna facilita la gestión y la asesoría, porque de forma específica y clara ayudan a las organizaciones en la toma de decisiones y mejorar su efectividad. Por su parte,

Cabrera y Quijada (2020), definen a la comunicación interna como aquel proceso que fortalece y enriquece el papel estratégico de la organización.

Las dimensiones de este constructo, para el presente estudio, fueron propuestas por Charry (2017), siendo los *canales de comunicación*, una dimensión referida a la promoción de canales, como el oral, escrito y el verbal, a fin de realizar retroalimentaciones o buscar ser más eficientes al comunicarse y poner en marcha directrices dentro de una institución (Robbins et al., 2019); *la comunicación esencial*, referido a la comunicación entre jefaturas y el personal, especificando a la disposición de ambos grupos de interés al comunicarse (Hellriegel et al., 2011); *la comunicación operativa*, orientada a identificar la relación entre los jefes y los trabajadores, si esta se da de forma oportuna cuando amerite por aspectos estrictamente laborales (Hellriegel et al., 2011); *la comunicación estratégica*, referida a la trasmisión de estima y amabilidad entre los miembros de la institución, como en la forma de realizar un saludo, la presencia de amabilidad al intercambiar información y el interés entre los trabajadores en la información que se comparten (Argenti, 2018); y por último los *tipos de comunicación*, hace referencia al uso adecuado de la comunicación descendente, ascendente y horizontal, con la finalidad de favorecer la coordinación de las actividades (Kinicki y Williams, 2017).

También se encontró otras dimensiones, como las propuestas por Reyes (2012), quien estableció que las dimensiones de la comunicación interna, en las cuales resalta la importancia de la generación de vínculos entre la empresa y los colaboradores, centrándose en la necesidad de mutuo conocimiento y los objetivos estratégicos organizacionales. Estas dimensiones tienen el propósito de facilitar y mejorar la toma de decisiones para que la organización alcance mejores niveles de efectividad. Como primera dimensión se detalla al *vínculo*, que está vinculada a la necesidad interna de un colaborador de establecer relaciones y afectos con la organización y compañeros de trabajo. Esta dimensión estudia el ambiente laboral para lograr fortalecer el afecto de los colaboradores hacia la organización, y que ellos perciban que ésta los valora y respeta por considerar que son parte de sí. Entiéndase que una organización interesada en dar valor a sus colaboradores propiciará que de forma recíproca reciban un mayor nivel de afecto por parte éstos. Son 3 grupos temas

centrales que explican esta dimensión: el desarrollo profesional, orientado a la formación, reconocimiento y desempeño; la formación, orientado a los beneficios sociales, calidad de vida, recreación; y el grupo humano, orientado al conocimiento mutuo entre los integrantes de un área o la misma organización y la forma de trato de la rotación laboral. La *efectividad*, esta dimensión busca conocer la relación del colaborador con el propósito organizacional. Se relaciona al comportamiento y actitud de los colaboradores frente a los objetivos estratégicos definidos por la organización. El principio clave de esta dimensión es la razón de ser, orientada al cuánto se conoce la visión, misión y los objetivos estratégicos; y la búsqueda del logro, orientada al cómo se organiza y motiva para alcanzarlas. El *orgullo*, esta dimensión se vincula a la necesidad de realizar algo valioso para otros, incluso para el entorno social. Se debe diferenciar el sentirse orgulloso por ser parte de una empresa con buena reputación y sentirse orgulloso por trabajar en una empresa que aporte a la sociedad a través de acciones de responsabilidad social. Esta dimensión se mide a través del nivel de interacción de la organización y sus miembros con la sociedad y clientes. Es importante lograr la participación activa de los colaboradores para que todos sean parte de los cambios que buscan brindar un buen servicio o producto y mejorar su entorno; a la vez conocer el impacto de esto en sus vidas privadas. La *identidad*, esta dimensión se vincula a la necesidad de ser parte de un grupo humano con un aspecto único y particular, una élite; y que este grupo te reconozca como miembro. Está orientada a la identidad del trabajador, pues el definir y fijar las convicciones acerca de lo aceptable y no deseable, permitirá que la organización tenga integrantes que compartan los valores institucionales y que esto le permita desarrollar alguna característica diferenciadora con sus competidores del sector.

Del mismo modo, Cabrera y Quijada (2020), plantea como dimensiones de la comunicación interna en: *alineación*, la cual se orienta a la explicación de manera interna de las acciones y decisiones individuales, así como al compromiso desde los colaboradores hasta los accionistas; *emprendimiento*, de acuerdo a esta dimensión la comunicación juega un rol importante en la estimulación de la innovación, intraemprendimiento y el empowerment de los colaboradores; *visión*, se vincula en la afinidad de los empleados con la planificación estratégica, específicamente con la

misión institucional, que requiere del liderazgo y la dirección; *constituyente*, esta dimensión se relaciona a la co-construcción del contexto de la empresa, así como de la difusión de los equipos conformados en la organización y sus funciones.

Las políticas y estrategias orientadas a la comunicación interna, que son implementadas en una organización, permiten brindar un valor añadido al principal recurso: el colaborador (Vásquez et al., 2021). Entre otros aportes, se tiene a Damián et al. (2021), quienes indicaron que la comunicación interna es uno de los principales pilares que permite enfrentar los retos de la globalización, del mismo modo, asegura la calidad y la competitividad de la organización. Con esto puede reconocerse la importancia de la comunicación interna, por lo que se debe incidir con planificación, para favorecer la relación existente entre los colaboradores independiente del área donde se encuentren o la jerarquía, solo con el propósito de ser más eficientes (Dávila y Arceluz, 2018).

Para el caso del *clima organizacional*, se encontró la teoría que sustenta el constructo, denominada como: *la teoría de la contingencia del clima organizacional*, esta fue concebida por Schneider (1975), la cual es un enfoque destinado a comprender la formación del clima organizacional y su influencia en el comportamiento y rendimiento de los empleados dentro de una empresa. De acuerdo con esta teoría, el clima organizacional se forja en respuesta a las demandas y características específicas del entorno en el que opera la organización, lo que implica que se adapta de manera contingente a las circunstancias particulares de cada entidad. El resultado del clima organizacional tiene un impacto relevante en los empleados, afectando su nivel de satisfacción, motivación y compromiso con la organización. Estas respuestas de los empleados, a su vez, repercuten en su comportamiento y desempeño laboral, lo que puede tener consecuencias en la eficiencia y el éxito de la empresa.

Para las definiciones de la variable clima organizacional, entre los principales aportes se citó a Machorro et al. (2011), quienes señalaron que esta es muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores. Entre otras definiciones se encontró los aportes de Iglesias et al. (2019), indicaron que el clima organizacional es entendido como un conjunto de características que distinguen a una organización y permite su descripción, al punto de influir sobre el

comportamiento de sus colaboradores. Del mismo modo, Ramírez et al. (2021), señalaron que el clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral. Entre los aportes más recientes, se puede señalar a de Cruz et al. (2022), quienes resaltan la importancia de un clima organizacional positivo, pues al ser negativo provoca la inadaptación de los colaboradores, trayendo problemas laborales, fisio-psicológicas en los miembros de las áreas y en la empresa.

Para el presente estudio se dimensionó a la variable clima organizacional con los aportes de Machorro et al. (2011), en: *trabajo en equipo*, esta dimensión del clima organizacional se enfoca en la colaboración y la cooperación entre los miembros de un equipo o área dentro de la institución. Implica la integración de habilidades y talentos para alcanzar objetivos comunes. Un equipo eficaz no solo se preocupa por sus metas individuales sino también por los propósitos institucionales, trabajando en armonía para lograr resultados sobresalientes. Para fomentar un ambiente propicio para el trabajo en equipo, la organización puede promover sesiones de capacitación en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones conjunta (Goleman et al., 2002); *liderazgo*, esta dimensión del clima organizacional se centra en el papel del jefe inmediato y su capacidad para influir positivamente en el equipo. Un liderazgo efectivo se caracteriza por actitudes positivas, empatía, visión compartida y orientación hacia resultados concretos. El líder debe fortalecer la confianza en el equipo, brindar retroalimentación constructiva y reconocer los logros individuales y colectivos. Fomentar la capacitación y el desarrollo de habilidades de liderazgo, así como establecer una comunicación abierta y honesta entre el líder y los colaboradores, puede contribuir a un clima organizacional favorable (Locke y Latham, 2002); *orientación a resultados*, esta dimensión del clima organizacional resalta la importancia de establecer metas claras y realistas, y la exigencia del jefe inmediato hacia los colaboradores para lograr los objetivos institucionales. Una orientación a resultados efectiva implica proporcionar a los empleados las herramientas y recursos necesarios para alcanzar las metas y reconocer los esfuerzos y logros cuando se cumplen los objetivos. Promover la cultura del rendimiento y la mejora continua, así como fomentar la participación en la definición de metas, puede mejorar la motivación

y el compromiso de los empleados (Macey y Schneider, 2008); *retroalimentación*, centrado en el informe periódico al colaborador de las metas y el logro de objetivos, así como los reconocimientos cuando se realiza una buena labor (Staw y Ross, 1985); *motivación*, enfocado en dejar en claro lo positivo de alcanzar los objetivos y la interiorización del buen ambiente en la mentalidad de los colaboradores (Deci y Ryan, 1985).

Iglesias et al. (2019), propusieron que el clima organizacional se dimensione en: *liderazgo*, que es aquella incidencia que realiza un sujeto en el comportamiento de otros, para lograr en ellos resultados con eficiencia y eficacia; *motivación*, referida a las actitudes y reacciones de los individuos, es considerado como un eje del desempeño; *reciprocidad*, relacionado a la satisfacción de las expectativas de la organización y del colaborador; *participación*, refiere al vínculo de los individuos en las actividades planificadas.

Ramírez et al. (2021), también propusieron como dimensiones del clima organizacional: *realización personal*, esta dimensión se refiere al grado en que los empleados se sienten satisfechos y realizados en su trabajo. Incluye aspectos como el sentido de logro personal, el reconocimiento por el trabajo bien hecho y la capacidad de desarrollo y crecimiento profesional dentro de la organización. Cuando los empleados experimentan una alta realización personal, es más probable que se sientan motivados, comprometidos y comprometidos con el logro de los objetivos de la organización; *involucramiento laboral*, esta dimensión se refiere al grado de conexión emocional y psicológica de los empleados con su trabajo y con la organización. Incluye aspectos como la identificación con los valores y metas de la organización, la lealtad hacia la misma, la iniciativa y el esfuerzo para contribuir de manera proactiva al éxito de la organización. El involucramiento laboral está asociado con un mayor compromiso, satisfacción y rendimiento en el trabajo; *supervisión*, esta dimensión se refiere a la calidad de la relación entre los empleados y sus supervisores. Incluye aspectos como la retroalimentación constructiva, el apoyo y la guía proporcionados por los supervisores, así como el grado de autonomía y empoderamiento otorgado a los empleados en la toma de decisiones. Una supervisión efectiva fomenta la confianza, la comunicación abierta y el desarrollo de habilidades,

lo que a su vez puede mejorar la motivación y el rendimiento de los empleados; *comunicación*, esta dimensión se refiere al intercambio de información, ideas y opiniones dentro de la organización. Incluye aspectos como la claridad de la comunicación, la apertura al diálogo, la transmisión efectiva de metas y objetivos, y la retroalimentación oportuna. Una comunicación sólida y abierta promueve la colaboración, la coordinación y el entendimiento mutuo entre los miembros de la organización, lo que contribuye a un clima organizacional positivo; *condiciones laborales*, esta dimensión se refiere al entorno físico y social en el que los empleados realizan su trabajo. Incluye aspectos como la seguridad en el trabajo, la comodidad del espacio físico, los recursos y herramientas disponibles, la carga de trabajo equilibrada y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Las condiciones laborales favorables ayudan a crear un entorno de trabajo saludable, que puede influir en la satisfacción, la motivación y el bienestar general de los empleados.

Shreedevi y Bharamanaikar (2017), indicaron que la comprensión de las dimensiones ayuda en investigaciones estructuradas a estudiar el comportamiento de esta variable en las organizaciones y los colaboradores. Entre otros aportes, encontraron que encontró que el concepto de clima organizacional ha ido variando y evolucionando en el tiempo, remontándose a los aportes de Lewin et al. (1939), quienes lo denominaron como clima social según Srivastav (2009), Forehand y Gilmer (1964) indicaron que el clima organizacional es un conjunto de características que permiten describir a una organización y esto permite distinguirlas con otras. Litwin y Stringer (1968) señalaron que correspondía a las creencias y valores compartidos de los integrantes de la organización. Por su parte Schneider (1973) la definió como el clima percibido por el trabajador en su entorno laboral, años después, Schneider (1975) vinculó a estos conceptos a la psicología y al funcionalismo.

III. METODOLOGÍA

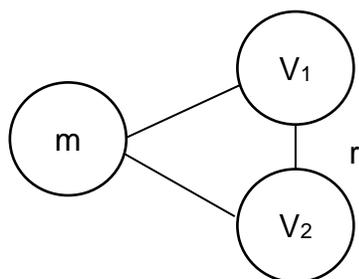
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En cuanto al tipo de *investigación* será aplicada, debido a que se consideró aportes de autores, referentes en las áreas de interés, con el propósito de estudiar el comportamiento de las variables de estudio, así como su relación (CONCYTEC, 2018). En cuanto al tipo de *enfoque* fue cuantitativo, pues se procedió a analizar la información con técnicas estadísticas, así mismo, estas se utilizaron para contrastar la hipótesis planteada (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Tomando los aportes de Asenahabi (2019), el diseño fue no experimental, por el motivo a que no se realizaron manipulaciones a las variables de interés y se estudió tal cual se comportan en su contexto; fue de corte transversal, porque la evaluación de las variables se realizó durante el año 2023; así mismo, según los aportes de Carrera et al. (2019) fue de alcance fue correlacional, porque el objetivo principal de la investigación fue encontrar la relación entre las variables de estudio. El esquema gráfico del diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

m: Personal administrativo del ministerio público en estudio

V₁: Comunicación interna

V₂: Clima organizacional

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: comunicación interna

Definición conceptual

La comunicación interna es un recurso gerencial orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa (Charry, 2017).

Definición operacional

Esta variable será medida por medio del uso de un cuestionario conformado por 15 ítems, instrumento que fue propuesto por Charry (2017). Este instrumento presenta las siguientes dimensiones: Canales de comunicación, comunicación operativa, comunicación esencial, tipos de comunicación y comunicación estratégica.

Variable 2: clima organizacional

Definición conceptual

El clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral, siendo muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores (Machorro et al., 2011).

Definición operacional

Esta variable será medida utilizando un cuestionario conformado por 14 ítems, instrumento que fue propuesto por Machorro et al. (2011). Este instrumento presenta las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, liderazgo, orientación a resultados, retroalimentación y motivación.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Conformada por 45 trabajadores que forman parte del ministerio público de Sullana. Estos trabajadores se distribuyen de acuerdo a sus funciones en *asistentes administrativos* con una cantidad de 20 colaboradores y *asistentes con función fiscal* con una cantidad de 25 colaboradores. Estos colaboradores presentaron una antigüedad laboral de 6 meses y en su momento tuvieron contrato CAS. Los trabajadores que no fueron considerados son aquellos que no desearon participar de forma voluntaria en el presente estudio, así mismo, fueron excluidos aquellos trabajadores que tuvieron una jefatura encargada. Considerando el tamaño de población de 45 colaboradores con rol de asistentes, se procedió a estudiar a todos los que la conforman como una muestra. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, constituyéndose según los aportes de Soto (2018) como un muestreo censal.

Unidad de análisis

La unidad de análisis será un trabajador del ministerio público en estudio, ya sea con rol de asistente administrativo o con función fiscal, que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se aplicó como técnica de recolección a la encuesta, para ambas variables de interés. Para esto se consideró las características de los participantes de la investigación, para que esta técnica pueda obtener la información esperada.

Instrumentos

En el caso de los instrumentos, para ambas variables de estudio se optó por el cuestionario, que es uno de los instrumentos más utilizados y permite recoger información estandarizada de las poblaciones o muestras de interés (Hernández y Mendoza, 2018). Para la variable la comunicación interna se optó por el instrumento propuesto por Charry (2017), la cual se encuentra validada y está conformada por 15 ítems. En el caso de la variable clima organizacional, fue propuesto por Machorro et al. (2011) y está conformada por 14 ítems, este instrumento fue validado por el autor.

A pesar de que ambos instrumentos fueron validados en las investigaciones donde fueron aplicados, se volvieron a validar por juicios de expertos. No se realizó adaptaciones de los instrumentos por ser de uso frecuente en artículos publicados en revistas indizadas en bases de datos.

Ambos instrumentos fueron evaluados en cuanto a su fiabilidad, aplicando una muestra de 20 colaboradores obteniendo un alfa de Cronbach de 0,942 para el instrumento de comunicación interna, lo que significa que su consistencia interna es fuerte; del mismo modo, para el clima organizacional se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,925, reflejando una consistencia interna fuerte.

3.5. Procedimientos

A fin de desarrollar la investigación se requirió la autorización del ministerio público del distrito de Sullana en la cual se realizó la investigación, detallando que se mantuvo el nombre de la institución en anónimo en el desarrollo del informe de investigación, y los administrativos serán abordados para participar en este estudio de manera voluntaria. Con dicha información se analizó mediante métodos estadísticos: descriptivo e inferencial los datos. Con la estadística descriptiva se describió el comportamiento de las variables mediante frecuencias y porcentajes; con la estadística inferencial se contrastaron las hipótesis planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Existen un sin número de herramientas estadísticas, de las cuales, en una primera etapa, se procedió a aplicar la estadística descriptiva, específicamente a utilizar tablas estadísticas, con frecuencias absolutas y relativas para describir el comportamiento de ambas variables de estudio. En una segunda etapa, se aplicó la estadística aplicada, empezando con la aplicación de la prueba de Shapiro Wilk para determinar la normalidad de las variables de estudio (Oktaviana, 2021), para posteriormente, aplicar la prueba de Rho de Spearman o de Pearson dependiendo de los resultados de la prueba de normalidad. De este modo aceptar o rechazar las hipótesis de investigación planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue elaborada considerando los lineamientos vigentes de la Guía de Elaboración de trabajos de investigación de la Universidad César Vallejo, así mismo, se aplicó las normas APA, versión 7, a fin de reconocer la autoría de las fuentes que fortalecieron el presente estudio. Tomando en cuenta los aportes de Wood y Smith (2018), se procedió a aplicar los instrumentos (cuestionarios), solo a los participantes voluntarios y la información se analizó para dar respuesta a los objetivos de estudio sin dejar de lado la confidencialidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se ha identificado que el nivel de comunicación interna es mayoritariamente medio, con un 87% de los asistentes administrativos y con función fiscal percibiéndolo en ese nivel. Además, un 7% de los participantes lo calificó como alto y otro 7% como bajo. En cuanto a las dimensiones, el 69% de los colaboradores considera que el uso de los canales de comunicación se da en un nivel medio, mientras que un 24% lo ve como alto y solo un 7% como bajo, lo que indica una promoción efectiva de canales verbales y escritos, como el correo electrónico, para sus actividades laborales. La dimensión "comunicación esencial" fue percibida como de nivel medio por el 89% de los colaboradores y como de nivel bajo por el 11%. Esto sugiere que la comunicación entre jefes y colaboradores no es ideal, con posibles deficiencias en sinceridad y capacidad de negociación por parte de las jefaturas, a pesar del interés de los colaboradores en el diálogo. En cuanto a la "comunicación operativa", el 37% la percibió como de nivel medio y un 18% como de nivel bajo, lo que indica una relación incierta entre jefes y colaboradores debido a la falta de comunicación oportuna y coordinación. Por otro lado, la "comunicación estratégica" fue percibida como de nivel medio por el 58% de los colaboradores y como de nivel alto por el 42%, lo que sugiere una comunicación cordial, amable y de diálogo entre los colaboradores. Finalmente, en la dimensión "tipos de comunicación", el 40% la consideró de nivel medio, un 13% de nivel alto y un 47% de nivel bajo, lo que indica que la comunicación de jefe a colaborador (vertical) y la comunicación horizontal y ascendente necesitan mejoras.

Tabla 1

Nivel de la comunicación interna en el ministerio público

Nivel	Variable 1		Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	Com. Interna		Canales de com.		Com. Esencial		Com. Operativa		Com. Estratégica		Tipos de com.	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	7%	3	7%	5	11%	8	18%	0	0%	21	47%
Medio	39	87%	31	69%	40	89%	37	82%	26	58%	18	40%
Alto	3	3%	11	24%	0	0%	0	0%	19	42%	6	13%
Total	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100	45	100

% % % % % %

Nota. Com.=Comunicación, fi=cantidad de asistentes administrativos y con función fiscal

El 93% de los de asistentes administrativos y con función fiscal del ministerio público en estudio indicaron que el clima organizacional se percibe en nivel medio, un 4% la percibió en nivel alto y un 2% en nivel bajo. Según sus dimensiones, el trabajo en equipo fue percibido en nivel medio por un 76% y un 24% en nivel alto, lo que significa que los colaboradores perciben en su mayoría un ambiente de confianza entre ellos, que frecuentemente se toman en cuenta sus opiniones y que las herramientas para trabajar son las adecuadas. En cuanto al liderazgo, el 93% de los colaboradores lo perciben en nivel bajo y un 7% en nivel medio, lo que significa que las jefaturas no fortalecen la confianza en sus equipos de trabajo. En relación a la dimensión orientación de resultados, el 89% de los colaboradores la perciben en nivel medio, un 2% en nivel alto y un 9% en nivel medio, lo que puede interpretarse que las jefaturas no exigen muchos a sus colaboradores y que en las áreas no existe una orientación adecuada. El 51% de los participantes del estudio señalaron que la dimensión retroalimentación se encuentra en nivel medio y un 49% se encuentran en nivel bajo, lo que refleja que no existe una información periódica a los colaboradores sobre su avance de metas y logro de objetivos, sí como que existe una falta de reconocimiento a los trabajos realizados por el área de gestión del talento humano. Y, por último, el 89% de los colaboradores perciben a la dimensión motivación en nivel medio, un 9% en nivel bajo y un 2% en nivel bajo, lo que puede interpretarse que los colaboradores consideran que el alcanzar los objetivos no provoca aspectos positivos, incluso que internamente los miembros de las áreas no hablan positivamente de lo que se suscita dentro de, y que se desconoce de la filosofía y objetivos institucionales.

Tabla 2
Nivel del clima organizacional en el ministerio público

	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Nivel	Clima organizacio	Trabajo en equipo	Liderazgo	Orientación de	Retroalime ntación	Motivación

	nal				resultados							
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	2%	0	0%	42	93%	4	9%	22	49%	1	2%
Medio	42	93%	34	76%	3	7%	40	89%	23	51%	40	89%
Alto	2	4%	11	24%	0	0%	1	2%	0	0%	4	9%
Total	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%

Nota. fi=cantidad de asistentes administrativos y con función fiscal

4.2. Prueba de hipótesis

Tras analizar su comportamiento y determinar si se ajusta o no a una distribución normal, se procedió aplicar la prueba de Shapiro-Wilk, en este proceso se encontró que la variable clima organizacional se ajustó a una distribución normal, en cambio la variable comunicación interna no mostró un ajuste a la distribución normal. Motivo por el cual, para analizar la correlación se procedió a aplicar la prueba de correlación de Spearman por la ausencia de normalidad en ambas variables a correlacionar.

Prueba de hipótesis general

La comunicación interna y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,027, siendo este menor del valor crítico del 0,05. Según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,329 la relación obtenida es positiva y de nivel débil.

Dado a estos resultados se rechaza la hipótesis nula, motivo por el cual se evidencia que existe relación significativa entre las variables de interés.

Tabla 6

Análisis de correlación entre los canales de comunicación y el clima organizacional

	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	Comunicación interna	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,329*

	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	45	45
	Coefficiente de correlación	,329*	1,000
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	45	45

A continuación, se detallan las correlaciones de las dimensiones de la comunicación interna con la variable clima organizacional

Según los resultados de la prueba de Rho de Spearman, los canales de comunicación y el clima organizacional no presentaron una relación significativa, pues su valor de significancia de 0,438 es mayor del 0,05. Por lo cual se acepta la hipótesis nula (H_0). De acuerdo a los resultados descriptivos la no relación puede deberse a que el uso de canales de comunicación presenta colaboradores que la perciben en un buen nivel, pero el clima organizacional no tiene un similar comportamiento.

La comunicación esencial y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,001, siendo este menor del valor crítico del 0,05. Según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,466 la relación obtenida es positiva y de nivel moderado. Dado a estos resultados se rechaza la hipótesis nula, motivo por el cual se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión planteada y la variable clima organizacional.

La comunicación operativa y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,015, siendo este menor del valor crítico del 0,05. Según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,359 la relación obtenida es positiva y de nivel débil. Dado a estos resultados se rechaza la hipótesis nula, motivo por el cual se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión planteada y la variable clima organizacional.

La comunicación estratégica y el clima organizacional no presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,196, siendo este mayor del valor crítico del 0,05. Esta falta de relación puede deberse a que en la dimensión estratégica se considera evaluar la comunicación entre colaboradores con apretón de

manos, amabilidad y diálogo, que según resultados descriptivos esto se muestra, según la mayoría de colaboradores en nivel medio, lo que no se refleja al estudiar el comportamiento del clima organizacional.

Los tipos de comunicación y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,011, siendo este menor del valor crítico del 0,05. Según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,377 la relación obtenida es positiva y de nivel débil. Dado a estos resultados se rechaza la hipótesis nula, motivo por el cual se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión planteada y la variable clima organizacional.

Tabla 7

Análisis de correlación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional

			Canales de comunicación	Comunicación esencial	Comunicación operativa	Comunicación estratégica	Tipos de comunicación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,119	,466**	,359*	,196	,377*
		Sig. (bilateral)	,438	,001	,015	,196	,011
		N	45	45	45	45	45

V. DISCUSIÓN

Como **primer objetivo específico se planteó determinar la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público**, se tomó como base los aportes de Meza (2022) quien señaló que la implementación de canales de comunicación mejora las relaciones laborales, pues se desarrolla la credibilidad de los líderes y a la vez incrementa la confianza entre los integrantes de una organización, a la vez, Brandolini et al. (2009, p. 85) consideraron que los canales de comunicación ayuda a fortalecer las actitudes de públicos de interés de una empresa. Entre los principales resultados de la presente investigación se encontró que los canales de comunicación y el clima organizacional no presentaron una relación significativa, pues según los resultados de la prueba de Rho de Spearman, el valor de significancia fue 0,438, siendo este mayor al valor crítico de 0,05, lo cual puede representar que a pesar de que se haya implementado canales de comunicación en la organización, esto no se refleja en el clima organizacional, y quizás estos canales no se estén utilizando de forma efectiva. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Vilca et al. (2021), quienes determinaron que la comunicación interna influye en el clima organizacional en una empresa de servicio público, específicamente, encontró que los canales de comunicación logran el propósito de llegar a los colaboradores, pero no son suficientes para que exista buena interacción entre los diferentes niveles organizativos. Sin embargo, difiere con los hallazgos de Cayllahua (2021), quien determinó que la comunicación interna guarda una relación significativa y que esta relación es directa y positiva con el clima organizacional. Estos aportes, permite

comprender los resultados encontrados, interpretando que es posible que en la organización en estudio los canales de comunicación estén implementados, pero que exige de cambios en cuanto a su uso, con la finalidad de que pueda lograr sus propósitos, como establecer una mejor comunicación que trascienda en el clima organizacional, fortaleciendo la comunicación entre colaboradores, pero sobre todo entre los jefes y colaboradores.

Con esto se puede concluir que, a pesar de la implementación de canales de comunicación en la organización estudiada, no se encontró una relación significativa entre estos canales y el clima organizacional. Esto sugiere que los canales de comunicación pueden no estar siendo utilizados de manera efectiva o no están satisfaciendo las necesidades de interacción entre los diferentes niveles organizativos. Estos resultados son consistentes con investigaciones anteriores que también encontraron que la comunicación interna influye en el clima organizacional, pero no es suficiente para lograr una buena interacción entre los colaboradores. Para mejorar el clima organizacional, es necesario realizar cambios en el uso de los canales de comunicación, enfocándose en establecer una mejor comunicación que fortalezca las relaciones entre los jefes y los colaboradores, así como entre los colaboradores.

Como segundo objetivo específico se planteó determinar la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público, se consideró los aportes de Hernández et al. (2021), quienes señalaron que en organizaciones donde se presentan climas no favorables, es probable que sea resultado de una comunicación inadecuada entre las jefaturas y los colaboradores. Entre los principales resultados relacionados a la comunicación esencial, se halló que esta presenta una relación significativa con el clima organizacional, a la vez que esta es positiva y moderada, implicando que a medida que la comunicación esencial incrementa, el clima también lo hará. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Gualtero (2022), quien, en su investigación desarrollada en Colombia, aplicando ecuaciones estructurales determinó que existe incidencia de la comunicación interna, específicamente entre las jefaturas hacia sus colaboradores, lo que hace que cada colaborador perciba que existe un liderazgo de sus jefes directos y lo que le permite considerar que los climas son propicios para laborar. Estas coincidencias, tanto con el

antecedente de Gualtero (2022), así como con los aportes de Hernández et al. (2021), permite entender la importancia del rol de las jefaturas en aspectos de comunicación, por lo que la comunicación hacia sus colaboradores debe presentarse de forma sincera, tener apertura al diálogo y que tengan el suficiente liderazgo para encaminar un diálogo cuando las cosas no se estén dando como se espera, más aún en contextos tan variables como el actual.

Con esto se puede llegar a la conclusión de que existe una relación significativa y positiva entre la comunicación esencial y el clima organizacional en el contexto de un ministerio público. Se encontró que una comunicación adecuada y efectiva entre las jefaturas y los colaboradores contribuye a la formación de un clima organizacional favorable. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones anteriores que también destacaron la influencia de la comunicación interna en la percepción de liderazgo de los jefes y en la creación de climas propicios para el trabajo. En conclusión, se resalta la importancia del papel de las jefaturas en la comunicación sincera, el diálogo abierto y el liderazgo efectivo para mantener un clima organizacional positivo, especialmente en entornos cambiantes como el actual.

Como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la comunicación operativa y el clima organizacional en el ministerio público en estudio, se consideró los aportes de Narváez (2022), quien señaló que una comunicación no oportuna provoca un clima organizacional no adecuado, y si esto no se resuelve provocará un estado complicado de controlar. Teniendo en cuenta este objetivo, se encontró en la presente investigación que la comunicación operativa y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia y que esta es positiva, pero de nivel débil, según el coeficiente de Rho de Spearman encontrado. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Zambrano y Tamayo (2022), quienes en su estudio concluyeron que ambos constructos presentan una relación y que la comunicación interna incide en el clima organizacional, así mismo que existe una comunicación operativa entre todos los miembros, sobre estrategias y actividades para el logro de objetivos. Estas coincidencias, así como en los aportes de Narváez (2022), permite deducir que una comunicación operativa provoca un clima organizacional que generará que la planificación pueda concretar beneficios para la

institución y sus miembros. Por lo tanto, es importante que la comunicación interna se oriente a aspectos operativos, a fin de que las estrategias y propósitos sean alcanzados de forma oportuna, y exista una direccionalidad bilateral, para que los trabajadores sientan libertad de comunicarse con sus jefes directos ante cualquier inquietud, del mismo modo, puedan interactuar entre sí, dentro de su área o con otras.

Con esto se puede llegar a la conclusión de que existe una relación significativa y positiva entre la comunicación operativa y el clima organizacional en el ministerio público estudiado. Se encontró que una comunicación oportuna y efectiva en aspectos operativos contribuye a la formación de un clima organizacional adecuado. Estos hallazgos coinciden con investigaciones anteriores que también destacaron la importancia de la comunicación interna en la incidencia en el clima organizacional y en la consecución de objetivos. Se concluye que una comunicación operativa efectiva facilita la planificación y logro de beneficios para la institución y sus miembros. Por lo tanto, es crucial orientar la comunicación interna hacia los aspectos operativos, promoviendo la interacción entre jefes y colaboradores, así como la colaboración entre los propios trabajadores.

Como cuarto objetivo específico se planteó determinar la relación entre la comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público, se tomó como base los aportes de Dávila (2017), quien indicó que para que el clima organizacional se vea mejorado es esencial que la comunicación sea estratégica, es decir, integral y participativa. Asimismo, Salazar (2020), señaló que dentro de una organización se dan comunicaciones inconscientes que fortalece la relación entre miembros de una institución y que también influye en el estado de las cosas. En la presente investigación, al relacionar a la comunicación estratégica y al clima organizacional no se evidenció una relación significativa dado al valor de significancia obtenido. Esta falta de relación puede deberse a que la dimensión comunicación estratégica se muestra en nivel medio según la mayor parte de colaboradores, pero en cuanto al comportamiento del clima organizacional se muestra en mejor nivel según casi la totalidad de miembros de la organización, al tener ambos comportamientos distintos, se refleja en una relación no esperada de acuerdo a los aportes teóricos. Estos resultados difieren con los hallazgos de Maldonado (2018), quien además de

encontrar la relación entre la comunicación y el clima organizacional, afirmó que los funcionarios juegan un rol importante en una organización, y que se aspira que ellos tengan un trato más cercano con su equipo laboral, considerando aspectos laborales y personales. Según estos aportes, a pesar de las diferencias encontradas, puede señalarse que en toda organización la amabilidad, el trato cordial entre colaboradores y sobretodo el oírse, es clave para que la comunicación estratégica se realice, lo que conllevará a que el clima organizacional se vea positivamente afectado.

Dado a lo anterior, se puede llegar a la conclusión de que no se encontró una relación significativa entre la comunicación estratégica y el clima organizacional en el ministerio público estudiado. A pesar de los aportes teóricos que resaltan la importancia de una comunicación estratégica integral y participativa para mejorar el clima organizacional, los resultados obtenidos en esta investigación muestran que ambas dimensiones presentan comportamientos distintos. Estos resultados difieren de investigaciones anteriores que encontraron una relación entre la comunicación y el clima organizacional, resaltando la importancia del trato cercano y la amabilidad entre los colaboradores. Sin embargo, se destaca la importancia de fomentar una comunicación estratégica que promueva la amabilidad, el trato cordial y la escucha entre los miembros de la organización, lo que podría tener un impacto positivo en el clima organizacional.

Como quinto objetivo específico se planteó determinar la relación entre los tipos de comunicación y el clima organizacional, se consideró los aportes de Véliz (2017), quien indicó que la comunicación horizontal es la más empleada en una organización, y esta se desarrolla entre el talento humano de una empresa, y que se debe prevenir que no se considere al formular planes de trabajo, incluso que puede ser un factor para originar un mejor clima organizacional. En cuanto a los resultados de la presente investigación, relacionados al propósito de interés, se encontró que los tipos de comunicación y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,011, siendo este menor del valor crítico del 0,05. Según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,377 la relación obtenida es positiva y de nivel débil, lo que es coincidente con los aportes de Véliz. Sin embargo, no es la única coincidencia encontrada, también sucedió con los aportes de Romero

(2022), quien en su investigación determinó que la comunicación interna provoca un efecto en el clima organizacional de una institución pública, específicamente que comunicación horizontal, ascendente y descendente, están presentes en la comunicación de su organización en estudio y que esto provocó que el clima organizacional presente un nivel deseado. Estos hallazgos, así como las coincidencias encontradas con los antecedentes, demuestra que cualquier tipo de comunicación conlleva a un mejor clima organizacional, ya sea este horizontal, ascendente o descendente, lo importante que es que los colaboradores tengan comunicación de parte de sus superiores y que todos se orienten a los mismos propósitos y puedan tener la oportunidad de retroalimentar sus acciones y se reorienten cuando sea propicio.

Dado a esto se puede concluir que se encontró una relación significativa entre los tipos de comunicación y el clima organizacional en el contexto estudiado. Los resultados obtenidos indican que la comunicación horizontal, ascendente y descendente están presentes en la organización y que esta comunicación tiene un impacto positivo en el clima organizacional. Estos hallazgos coinciden con los aportes de investigaciones anteriores que también destacaron la importancia de la comunicación interna en el clima organizacional. Se concluye que cualquier tipo de comunicación, ya sea horizontal, ascendente o descendente, contribuye a un mejor clima organizacional cuando los colaboradores reciben comunicación de sus superiores y cuando todos se orientan hacia los mismos propósitos, permitiendo la retroalimentación y la reorientación cuando sea necesario.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre la comunicación y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023, se consideró los aportes de Brunet (2011), quien propone la teoría de los sistemas de Likert. Él explica que el comportamiento de los colaboradores es provocado por las acciones administrativas y las condiciones que brinda la institución u organización, las cuales son percibidas por los miembros, y se combina con expectativas, valores y capacidades. Comúnmente, la reacción de un colaborador, será de acuerdo a su percepción del contexto laboral, es decir el cómo ve las cosas y no objetivamente. Del mismo modo, Charry (2017), señaló que la comunicación interna

es un recurso gerencial orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se observó que la comunicación y el clima organizacional presentan una relación significativa debido al valor de significancia obtenido de 0,027, siendo este menor del valor crítico del 0,05, asimismo, según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,329 la relación obtenida es positiva y de nivel débil. Estos resultados resultan ser coincidentes con los hallazgos de Galán y Mesa, en su investigación realizada en Colombia, determinaron que la comunicación interna influye en el clima organizacional en una entidad sin ánimo de lucro, a la vez en su estudio se observó que los ítems presentaron porcentajes bajos en cuanto a la comunicación y que esto despertó el interés en ser mejorada para lograr un mejor clima organizacional. También, se coinciden con los hallazgos de Ñaguazo (2019), en su investigación realizada en el Ecuador, analizó la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, estudiando para esto a docentes de una institución educativa ecuatoriana. Entre sus principales resultados observó que un 30% considera que los indicadores para que el clima organizacional sea óptimo se da “a veces” y en cuanto a la comunicación interna, el 53,3% se dan “casi siempre”. Asimismo, Maldonado (2018), en su investigación desarrollada en Chile, realizó un diagnóstico de la comunicación interna y del clima organizacional en una institución pública chilena del sector salud y determinó la relación entre ambas variables. Estas similitudes permiten señalar con seguridad que la comunicación interna es importante en toda organización pues permite que el clima organizacional se vea fortalecido, independiente al contexto donde esto se evalúe, la relación entre ambos constructos está presente, incluso a nivel dimensional. A pesar de que, en estudio, la relación encontrada presenta un nivel débil, esto no contradice los aportes teóricos, pero sí conlleva a que en la institución estudiada se lleve a cabo cambios en la comunicación interna para hacerla más efectiva, y que se oriente a aportar en el clima organizacional, haciendo que su comportamiento se mantenga en buen nivel de forma sostenible.

Se concluye que se encontró una relación significativa entre la comunicación y el clima organizacional en el ministerio público de la provincia de Sullana. Los resultados obtenidos indican que la comunicación interna influye en el clima

organizacional y que esta relación es consistente con los hallazgos de otras investigaciones en diferentes contextos y sectores. Aunque la relación encontrada en el estudio es de nivel débil, esto no contradice los aportes teóricos, sino que indica la necesidad de realizar cambios en la comunicación interna para mejorar su efectividad y contribuir al clima organizacional de manera sostenible. Se concluye que la comunicación interna desempeña un papel importante en el fortalecimiento del clima organizacional en cualquier tipo de organización, y se recomienda realizar mejoras en la comunicación interna para mantener un nivel óptimo de clima organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La comunicación interna y el clima organizacional en el ministerio público estudiado, presentó una relación significativa según la prueba de Rho de Spearman, esta relación fue de tipo positiva y presentó un nivel débil. Motivo por el cual, podría indicarse que a medida que la comunicación se fortalezca, el clima organizacional verá un cambio en su comportamiento.

Segunda. Los canales de comunicación y el clima organizacional en el ministerio público no presentaron una relación significativa, siendo necesario que se promueva el uso de canales verbales, escritos y electrónicos, pero a la vez que estos también sean utilizados para orientar a los colaboradores al logro de objetivos, así como una mejor coordinación interna entre jefes y personal.

Tercera. La comunicación esencial y el clima organizacional en el ministerio público de estudio presentó una relación significativa, que según la prueba de Rho de Spearman esta relación es de tipo positiva y alcanza un nivel moderado. No obstante, es importante fortalecer la comunicación entre jefaturas y los colaboradores, donde se evidencie que existe una mejor capacidad de negociación ante conflictos, y un mayor nivel de apertura al diálogo por parte de los miembros de la organización.

Cuarta. La comunicación operativa y el clima organizacional en el ministerio público de interés presentaron una relación significativa, de manera directa pero débil, pero para mejorar esta relación es clave que los jefes y trabajadores se comuniquen de forma oportuna ante cualquier situación que pueda presentarse en la organización, lo que se debe establecer mecanismos.

Quinta. La comunicación estratégica y el clima organizacional no presentaron una relación significativa en el ministerio público estudiado, viendo así oportuno que las buenas relaciones, personales y laborales se fortalezcan en la institución.

Sexta. Los tipos de comunicación y el clima organizacional se relacionan de forma significativa, positiva y en un nivel débil. Lo que refleja la necesidad de las comunicaciones descendente, ascendente y horizontal se vean fortalecidas para favorecer las diversas coordinaciones y el logro de objetivos planificados.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Los Ministerios Públicos del Perú deben fortalecer la comunicación interna, enfocándose en sus prácticas de comunicación interna. Esto implica desarrollar políticas y estrategias claras que promuevan una comunicación efectiva en todos los niveles de la organización. Esto puede incluir la implementación de canales de comunicación adecuados, el fomento de un ambiente de confianza y apertura, y la capacitación.

Segunda. En los Ministerios Públicos del Perú se debe promover una cultura de diálogo y colaboración, por lo que es clave el fomento de un clima organizacional que valore y promueva el diálogo abierto y la colaboración entre sus diferentes actores. Para esto es de valor, crear espacios formales e informales donde los colaboradores puedan intercambiar ideas, compartir información y trabajar juntos para alcanzar los objetivos comunes. Además, se deben establecer mecanismos para facilitar la comunicación efectiva entre jefes y personal, fomentando la retroalimentación constructiva.

Tercera. En el Ministerio Público en estudio se debe mejorar los canales de comunicación existentes, por esto se debe promover el uso de canales verbales, escritos y electrónicos, asegurándose de que sean accesibles y eficientes para todos los miembros de la organización. Además, se debe fomentar su utilización para orientar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos y facilitar una mejor coordinación interna entre jefes y personal.

Cuarta. Se debe fortalecer la comunicación entre jefaturas y colaboradores en el

Ministerio Público en estudio, promoviendo una mayor capacidad de negociación ante conflictos, fomentar un mayor nivel de apertura al diálogo por parte de los miembros de la organización y establecer mecanismos que faciliten la comunicación oportuna ante cualquier situación.

Quinta. A futuros investigadores se recomienda profundizar en la relación entre la comunicación y el clima organizacional y que enfoquen sus estudios en comprender esta relación. Pueden explorar cómo la comunicación interna se relaciona con la alineación de los objetivos organizacionales, la toma de decisiones y la percepción del liderazgo en contextos gubernamentales.

REFERENCIAS

Álvarez-Risco, A. *Justificación de la investigación*. Nota Académica.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>

Aptitus (2019), 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes,
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>

Argenti, P. A. (2018). *Corporate Communication*. Pearson Education.

Asenahabi, B. M. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89. <http://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>

Banco Interamericano del Desarrollo (2022), *Flexibilidad laboral: ¿llegó para quedarse?* <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/flexibilidad-laboral-llego-para-quedarse/>

Brandolini, A. Gonzales, M. y Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna: Claves para una gestión exitosa* (1ª ed.). DIRCOM.

Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, y Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, págs. 28-32.

Bumeran (2019), *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se sienten cómodas en el trabajo*, <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Cabrera Vega, A. O., & Quijada Farias, P. C. (2020). *Nivel de comunicación interna en los socios del mercado Ramos Toscano de Huancayo–Perú*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8543>

Canclini, N. G. (2006). El consumo cultural: una propuesta teórica. El consumo cultural en América Latina. *Construcción teórica y líneas de investigación*, 25-50. <http://designblog.uniandes.edu.co/blogs/dise2307/files/2014/10/EL-CONSUMO-CULTURAL-PAG.26-49-Canclini.pdf>

Carrera, F. M., Govea, F. K., Hurtado, G. E., & Freire, C. E. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>

Castillo Gil, C. I. (2019). Comunicación interna y clima organizacional en los públicos internos de la biblioteca de una universidad del sector público, La Molina-2018. [Tesis, Universidad Privada San Martín de Porres] <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5389>

Cayllahua, N. I. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones INDOTECH SAC-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9670>

Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación

tecnológica – reglamento RENACYT,
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_fin
al.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Crespo W. B., y Serrano-Moreno, M. S. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador: Organizational climate factors in higher education institutions of Cuenca, Ecuador . *Revista científica econciencia*, 9(5), 24–47. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.
- Damián, J.L., Castillo, E.F., Reyes, C.E., Sala, R. M., & Ayala, C.I. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *MediSur*, 19(4), 624-632., http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&tlng=en.
- Dávila Quilumbango, H. V. (2017). La comunicación estratégica como eje para el mejoramiento del clima organizacional. Propuesta estratégica de comunicación interna para el mejoramiento del clima organizacional en la Policía Nacional del Ecuador. Estudio de caso: Escuela de Formación de Policías Sgop. José Emilio Castillo Solís (Master's thesis, Quito: UCE). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11022>
- Dávila, M., y Arceluz, D. (2018). El proceso de comunicación interna en la oficina del conservador de la ciudad de Cienfuegos. *Conrado*, 14(61), 133-140. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000100020&lng=es&tlng=es.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
- Díaz, F.J. y Carrasco, M.B. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4) <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

- Fernández, M. P., Ramírez, J., Carbonell, C. G., & Bustamante, G. P. (2022). Clima organizacional durante la pospandemia: Estudio del área administrativa en una empresa del sector logístico. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 4(2), 1-13. <https://doi.org/10.47666/summa.4.2.9>
- Forehand, G. A., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*, 62(6), 361.
- Galán, J. D. C., y Mesa, M. P. (2022). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en una entidad sin ánimo de lucro. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/10135>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). El líder resonante crea más. Editorial Plaza & Janés.
- González, J., Ramirez, R., Terán, N. T., y Palomino, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- González, D. I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31523>
- Gualtero, M. F. (2023). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Medellín-Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.12622/5836>
- Guerrero, M., Sotelo, J. y Cabezado, F. 2022. La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *Research ESIC International Journal of Communication Research*. 27, <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2011). *Organizational Behavior*. Cengage Learning Publishers.
- Henríquez, E. y Zepeda, M. I. (2003). Preparación de un proyecto de investigación. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 23-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200003>

- Hernández Gracia, Tirso Javier, Duana Avila, Danae, & Polo Jiménez, Sergio Demetrio. (2021). Organizational climate and leadership at a Mexican public health institute. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), e2252. Epub 30 de junio de 2021. Recuperado en 25 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=en.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Herrera, L. E. (2013). ¿Qué se espera de un proyecto de investigación?. *TecnoESUFA: Revista De tecnología aeronáutica*, 19. <https://publicacionesfac.com/index.php/TecnoESUFA/article/view/266>
- Homans, G. C., & Schneider, D. M. (1962). Marriage, authority, and final causes: a study of unilateral cross-cousin marriage. <https://hrf.yale.edu/ehc/documents/313>
- Iglesias, A, & Torres, Julia. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.
- Iglesias, A.L, Torres, J.M. y Mora.Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Iñaguazo, H. P. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia Y Educación*, 1(2), 6-17. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007>
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2017). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social change* New York. Harper Torchbooks, 1964
- Litwin, G. H., & Stringer Jr, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate* Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard

University.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. doi: 10.1037//0003-066x.57.9.705

Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30. doi:10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x

Machorro, F., Rosado, M. y Romero, M. (2011), Diseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional en un complejo petroquímico del Estado de Veracruz. *Ciencia Administrativa*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf>

Malaver, D. C. (2016), *Factores que influyen en el clima organizacional ante un cambio de alcalde distrital*. [Tesis, Universidad Militar Nueva Granada] <http://hdl.handle.net/10654/15005>

Maldonado, A. (2018). Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del Instituto de Salud Pública (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/4407>

Mandomedio (2021). *Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto*. <https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>

Martínez, A.; Cornelio, R.; y Suárez, A. (2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas, *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27(79). 276-293, <https://doi.org/10.19136/hitos.a27n79.4694>

Meza Wust, E. D. (2022). Implementación de canales de comunicación interna para la mejora del clima laboral de una empresa metalmecánica, 2012-2016. [Tesis de grado, Universidad USIL] <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12313>

Narváez Suesca, L. X. (2022). Comunicación asertiva: estrategia oportuna para el logro de los objetivos institucionales. [Tesis, Universidad Militar Nueva Granada] <http://hdl.handle.net/10654/43932>

- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; Romero, H. 2014. Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis. Bogotá: ediciones de la U. 5ta. Edición, p. 221.
- Oktaviana, P. (2021). Kolmogorov-Smirnov Goodness-of-Fit test for identifying distribution of the number of earthquakes and the losses due to earthquakes in Indonesia. *In Journal of Physics: Conference Series*, 1821 (1), 12-45. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1821/1/012045/meta>
- Ramírez, E.; Méndez, R. M. Y., García-Figueroa, M. E., & Montaña, J. L. A. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3). <https://revistas.um.es/reifop/article/view/476651>
- Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la comunicación interna. Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos, (40), 127-138. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012#:~:text=A%20pesar%20de%20lo%20anterior,%2C%20efectividad%2C%20identidad%20y%20orgullo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Romero, Y. H. (2022). Comunicación interna y clima organizacional de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Jaén 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92153>
- Saavedra, L. C. (2021) *El clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil*. [Tesis de posgrado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8483>
- Salazar Arce, M. H. O. (2020). Clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la cuenca del valle del Río Rímac, 2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3361>
- Schneider, B. (1973). The perception of organizational climate: The customer's view. *Journal of Applied Psychology*, 57(3), 248.
- Schneider, B. (1975), "Organizational Climate: An Essay", *Personnel Psychology*, 28,

- pp.447-479. "Organizational Climate: Individual Preferences and Organizational Realities Revisited", *Journal of Applied Psychology*, 60, pp.459-465.
- Shreedevi, S. y Bharamanikar, S. (2017). a theoretical study on evolution of organisational climate, theories and dimensions. *Revista internacional de ciencia, tecnología y gestión*, 6 (3), 652-658.
- Simón, HA (1947). Un comentario sobre "La ciencia de la administración pública". *Public Administration Review* , 7 (3), 200-203.
<https://www.jstor.org/stable/972716>
- Soto, S. E. (2018). ¿Qué tipo de muestreo se debe utilizar en una tesis?.
<http://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis>
- Soza, J., y Herrera, M. (2022). El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 2(2), 74–85.
<https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.005>
- Srivastav, A. K. (2009). Heterogeneity of Organisational Climate, *Research and Practice in Human Resource Management*, 17(2), 1-13.
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469-480.
doi:10.1037/0021-9010.70.3.469
- Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. D. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Véliz-Intriago , A. K. (2017). Comunicación efectiva para la optimización del clima organizacional. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 2(2), 31-48.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i2.16>
- Vilca, A. L., De La Cruz, M. E., Vilca, M. E., & Loo, A. C. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2021.018>

Wood y Smith (2018). *Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Madrid.

Zambrano-Cornejo, V. J., y Tamayo-Cevallos, C. D. (2022). La comunicación interna en el clima organizacional del SNAI del centro de rehabilitación social masculino Manabí número 3 del cantón sucre. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun*, 6(11), 190–205. <https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0251>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Comunicación interna	La comunicación interna es un recurso gerenciable orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa (Charry, 2017).	Esta variable fue medida a través de un cuestionario conformado por 15 ítems, instrumento que fue propuesto por Charry (2017). Los puntajes obtenidos fueron calificados en los siguientes niveles: Alto: 56 - 75 Medio: 36 - 55 Bajo: 15 - 35	Canales de comunicación	Orales Escritos Electrónicos	Ordinal: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			Comunicación esencial	Sinceridad Apertura al diálogo Capacidad de negociación	
			Comunicación operativa	Oportunidad Capacidad de relación	
			Comunicación estratégica	Contacto físico Amabilidad Escucha	
			Tipos de comunicación	Descendente Ascendente Horizontal	

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	El clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral, siendo muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores (Machorro et al., 2011).	Esta variable fue medida a través de un cuestionario conformado por 14 ítems, instrumento que fue propuesto por Machorro et al. (2011). Los puntajes obtenidos fueron calificados en los siguientes niveles: Alto: 52 - 70 Medio: 34 - 51 Bajo: 14 – 33	Trabajo en equipo	Capacitación Confianza entre compañeros Respeto de las opiniones Equipamiento	Ordinal: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Liderazgo	Fortalecimiento de confianza	
			Orientación a resultados	Exigencia Orientación	
			Retroalimentación	Información de avance Reconocimientos	
			Motivación	Actitudes positivas Identificación Conocimiento de filosofía	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información

Cuestionario: Instrumento para evaluar el clima organizacional

Autores: Machorro, F.; Rosado, M.; y Romero, M.V. (2011)

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar el nivel de clima organizacional en la institución. La información recopilada será manejada con total confidencialidad. Se sugiere que sea respondido con total sinceridad utilizando la siguiente escala:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Dimensiones e ítems	5 S	4 CS	3 A	2 CN	1 N
D1: Trabajo en equipo					
Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo					
Existe un ambiente de confianza entre compañeros					
Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales					
Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes					
Las herramientas de trabajo son las adecuadas					
D2: Liderazgo					
Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo					
D3: Orientación a resultados					
Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros					
En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo					
D4: Retroalimentación					
Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos					
Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de Recursos Humanos					
D5: Motivación					
En nuestro área sabemos que alcanzar los					

objetivos trae como consecuencias actitudes positivas					
Mis compañeros suelen hablar positivamente de nuestra área					
Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más					
Conozco la filosofía y objetivos del ministerio					

Cuestionario: Instrumento para medir la comunicación interna

Autor: Charry, H.O. (2017)

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar el nivel de clima organizacional en la institución. La información recopilada será manejada con total confidencialidad. Se sugiere que sea respondido con total sinceridad utilizando la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Dimensiones e ítems	5 TA	4 A	3 N	2 D	1 TD
D1: Canales de comunicación					
Se promueve el uso del canal oral o verbal para la comunicación y retroalimentación que recibe usted					
Se promueve el uso del canal escrito como medio para que se comuniquen con usted					
Se promueve el uso del correo electrónico como medio para que se comuniquen con usted					
D2: Comunicación esencial					
La comunicación entre jefes y el personal es sincera					
Los trabajadores en general siempre están dispuestos al diálogo					
Los jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores					
D3: Comunicación operativa					
Los jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente					
Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente					

Los trabajadores saben en qué momento deben conversar con los jefes					
D4: Comunicación estratégica					
Los trabajadores se saludan con un apretón de manos y/o abrazo					
Los trabajadores se saludan con amabilidad					
Los trabajadores saben escucharse entre ellos					
D5: Tipos de comunicación					
Se utiliza adecuadamente la comunicación de jefe a trabajador (comunicación descendente) para favorecer la transmisión de información					
El personal subalterno hace uso de la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes					
Se utiliza la comunicación entre jefes y trabajadores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades					

Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023.

Investigador (a) (es): Carrillo Cunguia, Carlos Edud

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023; esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se determinará la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Carrillo Cunga, Carlos Edu**, email **ccarrilloc@ucvvirtual.edu.pe**

y Docente asesor Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith email:

gruizvi01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos.

Cuestionario para el clima organizacional

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para el clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Segundo Eloy Soto Abanto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar el clima organizacional
Autor:	Machorro, F.; Rosado, M.; y Romero, M.V. (2011)
Procedencia:	Universidad Veracruzana de México https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Liderazgo, Orientación a resultados, Retroalimentación, Motivación.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Definición
Clima organizacional	El clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral, siendo muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores (Machorro et al., 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.		la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	Reco men dacio nes
D1: Trabajo en equipo				
Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo	4	4	4	
Existe un ambiente de confianza entre compañeros	4	4	4	
Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales	4	4	4	
Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes	4	4	4	
Las herramientas de trabajo son las adecuadas	4	4	4	
D2: Liderazgo				
Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo	4	4	4	

D3: Orientación a resultados				
Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros	4	4	4	
En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo	4	4	4	
D4: Retroalimentación				
Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos	4	4	4	
Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de Recursos Humanos	4	4	4	
D5: Motivación				
En nuestro área sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas	4	4	4	
Mis compañeros suelen hablar positivamente de nuestra área	4	4	4	
Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más	4	4	4	
Conozco la filosofía y objetivos del ministerio	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 42260515

Cuestionario para el clima organizacional

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para el clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elmis Jonatan García Zare	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar el clima organizacional
Autor:	Machorro, F.; Rosado, M.; y Romero, M.V. (2011)
Procedencia:	Universidad Veracruzana de México https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Liderazgo, Orientación a resultados, Retroalimentación, Motivación.

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Definición
Clima organizacional	El clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral, siendo muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores (Machorro et al., 2011).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.		la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Recomendaciones
D1: Trabajo en equipo				
Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo	4	4	4	
Existe un ambiente de confianza entre compañeros	4	4	4	
Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales	4	4	4	
Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes	4	4	4	
Las herramientas de trabajo son las adecuadas	4	4	4	
D2: Liderazgo				
Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo	4	4	4	

D3: Orientación a resultados				
Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros	4	4	4	
En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo	4	4	4	
D4: Retroalimentación				
Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos	4	4	4	
Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de Recursos Humanos	4	4	4	
D5: Motivación				
En nuestro área sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas	4	4	4	
Mis compañeros suelen hablar positivamente de nuestra área	4	4	4	
Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más	4	4	4	
Conozco la filosofía y objetivos del ministerio	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 43124406

Cuestionario para el clima organizacional

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para el clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elmis Jonatan García Zare	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar el clima organizacional
Autor:	Machorro, F.; Rosado, M.; y Romero, M.V. (2011)
Procedencia:	Universidad Veracruzana de México https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/006diseno2011-2.pdf
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Liderazgo, Orientación a resultados, Retroalimentación, Motivación.

14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Definición
Clima organizacional	El clima organizacional es el resultado de las percepciones de los colaboradores en referencia a su ambiente laboral, siendo muy importante en toda empresa, sobretodo porque determina el desempeño de los colaboradores (Machorro et al., 2011).

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	Reco men dacio nes
D1: Trabajo en equipo				
Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo	4	4	4	
Existe un ambiente de confianza entre compañeros	4	4	4	
Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales	4	4	4	
Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes	4	4	4	
Las herramientas de trabajo son las adecuadas	4	4	4	
D2: Liderazgo				
Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo	4	4	4	
D3: Orientación a resultados				
Mi jefe inmediato exige mucho de nosotros	4	4	4	
En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo	4	4	4	
D4: Retroalimentación				
Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos	4	4	4	
Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte del departamento de Recursos Humanos	4	4	4	
D5: Motivación				
En nuestro área sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas	4	4	4	

Mis compañeros suelen hablar positivamente de nuestra área	4	4	4	
Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más	4	4	4	
Conozco la filosofía y objetivos del ministerio	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 71501645

Cuestionario para la comunicación interna

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para la comunicación interna en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elmis Jonatan García Zare	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la comunicación interna
Autor:	Charry, H.O. (2017)
Procedencia:	Universidad Mayor de San Marcos
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Canales de comunicación, Comunicación esencial, Comunicación operativa, Comunicación estratégica, Tipos de

	comunicación
--	--------------

19. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Definición
Comunicación interna	La comunicación interna es un recurso gerenciable orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa (Charry, 2017).

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Recomendaciones
D1: Canales de comunicación				
Se promueve el uso del canal oral o verbal para la comunicación y retroalimentación que recibe usted	4	4	4	
Se promueve el uso del canal escrito como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
Se promueve el uso del correo electrónico como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
D2: Comunicación esencial				
La comunicación entre jefes y el personal es sincera	4	4	4	
Los trabajadores en general siempre están dispuestos al diálogo	4	4	4	
Los jefes tienen adecuada capacidad de	4	4	4	

negociación con los trabajadores				
D3: Comunicación operativa				
Los jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores saben en qué momento deben conversar con los jefes	4	4	4	
D4: Comunicación estratégica				
Los trabajadores se saludan con un apretón de manos y/o abrazo	4	4	4	
Los trabajadores se saludan con amabilidad	4	4	4	
Los trabajadores saben escucharse entre ellos	4	4	4	
D5: Tipos de comunicación				
Se utiliza adecuadamente la comunicación de jefe a trabajador (comunicación descendente) para favorecer la transmisión de información	4	4	4	
El personal subalterno hace uso de la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes	4	4	4	
Se utiliza la comunicación entre jefes y trabajadores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 43124406

Cuestionario para la comunicación interna

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para la comunicación interna en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Danigsa Lisbet Calle Barreto
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la comunicación interna
Autor:	Charry, H.O. (2017)
Procedencia:	Universidad Mayor de San Marcos
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Canales de comunicación, Comunicación esencial, Comunicación operativa, Comunicación estratégica, Tipos de comunicación

24. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Definición
Comunicación interna	La comunicación interna es un recurso gerenciable orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa (Charry, 2017).

25. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

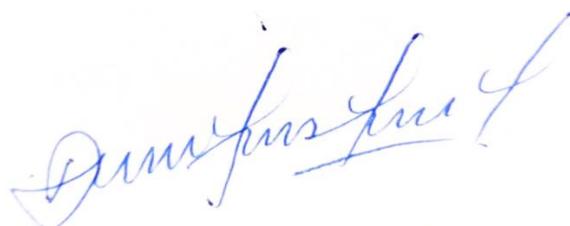
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Claridad	Cohere ncia	Rel evancia	Rec ome nda ciones
D1: Canales de comunicación				
Se promueve el uso del canal oral o verbal para la comunicación y retroalimentación que recibe usted	4	4	4	
Se promueve el uso del canal escrito como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
Se promueve el uso del correo electrónico como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
D2: Comunicación esencial				
La comunicación entre jefes y el personal es sincera	4	4	4	
Los trabajadores en general siempre están dispuestos al diálogo	4	4	4	
Los jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores	4	4	4	
D3: Comunicación operativa				
Los jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores saben en qué momento deben conversar con los jefes	4	4	4	
D4: Comunicación estratégica				
Los trabajadores se saludan con un apretón de manos y/o abrazo	4	4	4	

Los trabajadores se saludan con amabilidad	4	4	4	
Los trabajadores saben escucharse entre ellos	4	4	4	
D5: Tipos de comunicación				
Se utiliza adecuadamente la comunicación de jefe a trabajador (comunicación descendente) para favorecer la transmisión de información	4	4	4	
El personal subalterno hace uso de la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes	4	4	4	
Se utiliza la comunicación entre jefes y trabajadores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 71501645

Cuestionario para la comunicación interna

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para la comunicación interna en un ministerio público de Sullana, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Danigsa Lisbet Calle Barreto
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()

27. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

28. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para evaluar la comunicación interna
Autor:	Charry, H.O. (2017)
Procedencia:	Universidad Mayor de San Marcos
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos

Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Contiene las siguientes dimensiones: Canales de comunicación, Comunicación esencial, Comunicación operativa, Comunicación estratégica, Tipos de comunicación

29. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Definición
Comunicación interna	La comunicación interna es un recurso gerenciable orientado a lograr los objetivos organizacionales, estratégicos, funcionales, comportamentales y culturales de una empresa (Charry, 2017).

30. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: ficha de registro de los costos de postinversión de los proyectos ejecutados en la Libertad durante el 2015 y 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

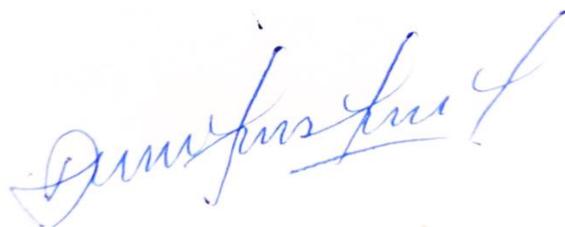
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Dimensiones e ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Recomendaciones
D1: Canales de comunicación				
Se promueve el uso del canal oral o verbal para la comunicación y retroalimentación que recibe usted	4	4	4	
Se promueve el uso del canal escrito como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
Se promueve el uso del correo electrónico como medio para que se comuniquen con usted	4	4	4	
D2: Comunicación esencial				
La comunicación entre jefes y el personal es sincera	4	4	4	
Los trabajadores en general siempre están dispuestos al diálogo	4	4	4	
Los jefes tienen adecuada capacidad de	4	4	4	

negociación con los trabajadores				
D3: Comunicación operativa				
Los jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente	4	4	4	
Los trabajadores saben en qué momento deben conversar con los jefes	4	4	4	
D4: Comunicación estratégica				
Los trabajadores se saludan con un apretón de manos y/o abrazo	4	4	4	
Los trabajadores se saludan con amabilidad	4	4	4	
Los trabajadores saben escucharse entre ellos	4	4	4	
D5: Tipos de comunicación				
Se utiliza adecuadamente la comunicación de jefe a trabajador (comunicación descendente) para favorecer la transmisión de información	4	4	4	
El personal subalterno hace uso de la comunicación ascendente con el propósito de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes	4	4	4	
Se utiliza la comunicación entre jefes y trabajadores (comunicación horizontal) como una herramienta útil para favorecer la coordinación de actividades	4	4	4	

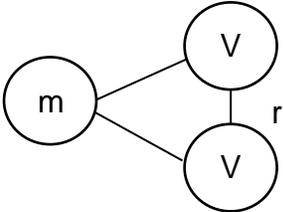


Firma del evaluador
DNI:71501645

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023?</p> <p>Problemas específicos: (PE1) ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público? (PE2) ¿Cuál es la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público? (PE3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público? (PE4) ¿Cuál es la relación entre la comunicación estratégica y el clima</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023</p> <p>Objetivos específicos: (OE1) Determinar la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público (OE2) determinar la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público (OE3) determinar la relación entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público (OE4) determinar la relación entre la</p>	<p>Hipótesis general: existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023</p> <p>Hipótesis específicas: (HE1) existe relación significativa entre los canales de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público (HE2) existe relación significativa entre la comunicación esencial y el clima organizacional de un ministerio público (HE3) existe relación significativa entre la comunicación operativa y el clima organizacional de un ministerio público (HE4) existe relación significativa entre la</p>	<p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios para el clima organizacional Cuestionario para la comunicación interna</p>

<p>organizacional de un ministerio público? (PE5) ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público?</p>	<p>comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público (OE5) determinar la relación entre los tipos de comunicación y el clima organizacional.</p>	<p>comunicación estratégica y el clima organizacional de un ministerio público (HE5) existe relación significativa entre los tipos de comunicación y el clima organizacional de un ministerio público.</p>	
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	Variables y dimensiones	
		Variables	Dimensiones
<p>Diseño: El estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, alcance correlacional.</p>  <p>Donde: m: Personal administrativo del ministerio público en estudio V₁: Comunicación interna V₂: Clima organizacional r: Relación</p>	<p>Población: Conformada por 45 trabajadores que forman parte del ministerio público de Sullana. Estos trabajadores se distribuyen de acuerdo a sus funciones en asistentes administrativos con una cantidad de 20 colaboradores y asistentes con función fiscal con una cantidad de 25 colaboradores.</p> <p>Muestra: Se estudió a todos los miembros de la población.</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Canales de comunicación Comunicación esencial Comunicación operativa Comunicación estratégica Tipos de comunicación</p>
<p>Clima organizacional</p>	<p>Trabajo en equipo Liderazgo Orientación a resultados Retroalimentación Motivación</p>		

Anexo 7. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad o consistencia interna de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Cantidad de ítems
Comunicación interna	0,942	15
Clima organizacional	0,924	14

Anexo 8. Prueba de Normalidad

Análisis de normalidad a los constructos de interés

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
V1: Comunicación interna	0,141	45	0,026	0,914	45	0,003
V2: Clima organizacional	0,121	45	0,099	0,963	45	0,165

Nota. gl.=Grados de libertad; Sig.=Significancia



Sullana, 02 de Noviembre del 2022



Firma
Digital

Firmado digitalmente por AGUILAR
COSME César Rodolfo FAU
20131370301 soft
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df Su
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.11.2022 20:14:50 -05:00

CARTA N° 000049-2022-MP-FN-PJFSSU

Señor Abogado
CARLOS EDUD CARRILLO CUNGUIA
Presente.-

Asunto : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
MINISTERIO PUBLICO- DF SULLANA.

Referencia : SOLICITUD DE FECHA 20.10.2022

Expediente : MUPDFS20220001713

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlos cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia otorgamos la autorización respectiva para la realización del Trabajo Investigación titulada: "Gestión de la comunicación interna y clima organizacional del Ministerio Público Distrito Fiscal Sullana" para optar el trabajo de magister en Gestión Pública.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CESAR RODOLFO AGUILAR COSME
PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA

CAC/mzb

PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA

(511) 625-5555

Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : MUPDFS20220001713

CODUN : VHRPG

R. 4104

CAC/mzb



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO , docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACION INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN MINISTERIO PUBLICO DE SULLANA. 2023", cuyo autor es CARRILLO CUNGUIA CARLOS EDUD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 05-08- 2023 09:09:01

Código documento Trilce: TRI - 0625738