



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el  
clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma  
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORES:**

Cruz Zarzosa, Diana Carolina ([orcid.org/0009-0002-1753-4968](https://orcid.org/0009-0002-1753-4968))

Huerta Visitación, Yaritza Tatiana ([orcid.org/0000-0003-0272-5892](https://orcid.org/0000-0003-0272-5892))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib ([orcid.org/0000-0003-0783-7770](https://orcid.org/0000-0003-0783-7770))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por la salud que me brinda día a día y por saber guiarme hasta esta etapa de mi carrera brindándome el conocimiento y persistencia para el logro de mis metas.

A mis queridos padres, Carlos Huerta y Gloria Visitación y mis hermanos menores Yessenia y Paul, por ser pilares principales, por brindarme el apoyo incondicional y forjarme con valores en mi crecimiento personal y profesional.

**Yaritza**

A Dios, a mi hijo y a mis padres que en el transcurso de mi vida supieron inculcarme valores y depositaron su entera confianza en mí y en mis deseos de superación. Porque gracias a ellos soy lo que soy ahora porque sin su ayuda no lo hubiera logrado los amo.

**Diana**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la vida y permitirnos tener una formación académica, gracias nuestra alma mater la universidad César Vallejo por permitirme convertirme en ser una profesional en la carrera que tanto me apasiona.

A cada maestro que hicieron parte de este proceso integral de mi formación, el cual deja como producto terminado y prueba en la historia de la presente tesis, que perdurará dentro de los conocimientos de las demás generaciones que están por formarse como profesionales.

A la municipalidad distrital de Yaután por brindarnos la información necesaria para el buen desarrollo grato de nuestro trabajo de investigación.

**Yaritza y Diana**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU EFECTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN, CASMA 2023", cuyos autores son CRUZ ZARZOSA DIANA CAROLINA, HUERTA VISITACION YARITZA TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 09 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB DNI: 18138285 ORCID: 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 14- 12-2023 13:23:41

Código documento Trilce: TRI - 0689422



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CRUZ ZARZOSA DIANA CAROLINA, HUERTA VISITACION YARITZA TATIANA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU EFECTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN, CASMA 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CRUZ ZARZOSA DIANA CAROLINA <b>DNI:</b> 71774853 <b>ORCID:</b> 0009-0002-1753-4968	Firmado electrónicamente por: DCRUZZ16 el 22-12-2023 11:44:33
HUERTA VISITACION YARITZA TATIANA <b>DNI:</b> 76740868 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0272-5892	Firmado electrónicamente por: YHUERTAVI4 el 22-12-2023 10:54:19

Código documento Trilce: INV - 1584844

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra,muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Prueba de normalidad de los datos para escoger la prueba de correlación.....</i>	17
<b>Tabla 2</b>	<i>Correlación de Spearman de las variables comunicación interna y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután .....</i>	18
<b>Tabla 3</b>	<i>Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación interna con el clima organizacional .....</i>	19
<b>Tabla 4</b>	<i>Prueba para evaluar el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional.....</i>	20
<b>Tabla 5</b>	<i>Análisis de la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yautan, Casma 2023 .....</i>	21
<b>Tabla 6</b>	<i>Nivel de clima organización en la municipalidad distrital de Yautan, Casma 2023.....</i>	23
<b>Tabla 7</b>	<i>Prueba de normalidad de los datos para los objetivos específicos.....</i>	24
<b>Tabla 8</b>	<i>Correlación de Spearman de la dimensión comunicación intrapersonal y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután.....</i>	25
<b>Tabla 9</b>	<i>Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación intrapersonal con el clima organizacional.....</i>	26
<b>Tabla 10</b>	<i>Prueba para evaluar el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional.....</i>	27
<b>Tabla 11</b>	<i>Correlación de Spearman de la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután.....</i>	28
<b>Tabla 12</b>	<i>Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación interpersonal con el clima organizacional.....</i>	29
<b>Tabla 13</b>	<i>Prueba para evaluar el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional.....</i>	30
<b>Tabla 11</b>	<i>Correlación de Spearman de la dimensión comunicación institucional y el clima organizacional de la municipalidad de Yautan.....</i>	31
<b>Tabla 12</b>	<i>Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación institucional con el clima organizacional.....</i>	32
<b>Tabla 13</b>	<i>Prueba para evaluar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional.....</i>	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Diseño de investigación correlacional</i> .....	12
<b>Figura 2</b>	<i>Análisis de la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023</i> .....	21
<b>Figura 3</b>	<i>Nivel de clima organización en la municipalidad distrital de Yautan, Casma 2023</i> .....	23

## RESUMEN

La comunicación interna se ha convertido en un factor fundamental en las organizaciones, sobre todo en las públicas porque facilitan un trabajo coordinado, por ello en esta investigación se ha propuesto evaluar el efecto de la comunicación interna en el clima organización de la Municipalidad de Yaután, utilizando la investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional causal. Se realizó la validación y confiabilidad del cuestionario siendo esta de 0.91 para el cuestionario de comunicación interna y 0.94 para el cuestionario de clima organizacional, siendo aplicados en una muestra de 87 colaboradores.

El resultado fue que el efecto de la comunicación interna en el clima organización es de 0.81 siendo un efecto alto, asimismo, la comunicación institucional tiene un mayor efecto que la comunicación intrapersonal e interpersonal, siendo de 0.82. De esta forma se concluye que si la organización fortalece los mecanismos de comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional el impacto que se tendrá en el clima de la organización será alto lo que quiere decir que existirá un mejor ambiente laboral, trabajo en equipo y armonía al realizar las tareas asignadas.

**Palabras clave:** Comunicación interna, intrapersonal, interpersonal, institucional, clima laboral.

## ABSTRACT

Internal communication has become a fundamental factor in organizations, especially in public ones because they facilitate coordinated work. Therefore, this research has proposed to evaluate the effect of internal communication on the organizational climate of the Municipality of Yaután. using applied research, with a quantitative approach and causal correlational level. The validation and reliability of the questionnaire was carried out, being 0.91 for the internal communication questionnaire and 0.94 for the organizational climate questionnaire, being applied to a sample of 87 collaborators.

The result was that the effect of internal communication on the organizational climate is 0.81, being a high effect, likewise, institutional communication has a greater effect than intrapersonal and interpersonal communication, being 0.82. In this way, it is concluded that if the organization strengthens the intrapersonal, interpersonal and institutional communication mechanisms, the impact that will be had on the organization's climate will be high, which means that there will be a better work environment, teamwork and harmony when carrying out work the assigned tasks.

**Keywords:** Internal communication, intrapersonal, interpersonal, institutional, work environment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Toda organización especialmente del estado debe trabajar organizadamente, en equipo, con motivación y dedicación ya que de esta forma se podrá brindar una mejor atención al usuario, y la organización pública pueda cumplir con su misión que se estipula en su plan y reglamento institucional, en consecuencia, ello implica tiene que existir unidad en el trabajo, tanto física, unidad de objetivos, metas y relaciones para el cumplimiento de la visión de la empresa. Por ello que la unidad tiene que estar basada en una buena comunicación a fin de realizar los trabajos de forma coordinada y eficiente, dicha afirmación se ve reflejada en los problemas de productividad que tienen las organizaciones del sector público como el caso de los países europeos que reflejan crecimiento muy lentos en su productividad del año 1996 al 2020 Europa tuvo un crecimiento de tan sólo 0.3% muy distante al crecimiento productivo del sector privado que fue del 1.6% (BBVA Research, 2020).

Lo mismo ocurre con las organizaciones del sector público de América Latina donde la falta de productividad continúa siendo un grave problema según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2023), debido a que la productividad se calcula por medio de la horas de trabajadas y la cantidad de trabajadores dichos resultados de la productividad indican que la falta de empleos, problemas sociales, aumento de la informalidad e infraestructura deteriorada; de acuerdo a dicho informe la falta de productividad o baja productividad tiene influencia directa con la atención que se da a la población y en la calidad del servicio que se brinda, no obstante es importante recalcar que la productividad es evaluada de acuerdo al trabajo que realiza un país y el motor del trabajo son los colaboradores por ello si estos no cuentan con un ambiente de trabajo favorable como consecuencia de una comunicación clara entre colaboradores y los jefes y entre los propios colaboradores relación a las tareas que tienen que cumplir, va a ser difícil que puedan mejorar la calidad de su trabajo.

Por otro lado, en el Perú también está sufriendo una crisis de productividad laboral donde en el año 2022 su productividad retrocedió a un nivel de hace cuatro años (Gestión, 2023), esta situación es complicada y tal vez se podría explicar debido al mal ambiente de trabajo e insatisfacción del empleado peruano ya que el 73% de los trabajadores peruanos indican que quieren cambiar de empleo, lo que demuestra que en su actual empleo no están satisfechos y por ende no están dando

el 100% al realizar sus tareas (El Comercio, 2021). Dicha situación tal vez puede ser explicada debido a una mala comunicación, o una comunicación desinteresada en el colaborador donde no se le ve como persona sino como un medio de trabajo para cumplir con los objetivos organizacionales, situación que puede estar llevando a esta crisis productiva. Estos aspectos aparentemente poco importantes, son muchas veces las causas de falta de cumplimiento en las órdenes, tareas y objetivos, debido a que no hay un buen clima laboral y en consecuencia una total desatención de las relaciones tanto de los jefes a los subordinados o entre los subordinados mismos.

En el distrito de Yaután, la Municipalidad cuenta con 87 trabajadores entre ellos nombrados y contratados, se identificó malos entendidos entre los miembros del personal generando discusiones entre los colaboradores, mensajes mal interpretados, por parte de los jefes, ocasionando que se realicen tareas de forma equivocada, comunicaciones severas que ocasionan que el personal este desmotivado, discusión, peleas o generación de grupos con diferente criterios e ideas, asimismo, no se logran cumplir las metas, existe un trabajo individualista, no se percibe un trabajo en equipo, tales problemas van a traer como consecuencia una mala reputación en el municipio y quienes trabajan allí, pudiendo ocasionar huelgas o manifestaciones por una mala atención ante esta situación ha surgido como problema centra de investigación ¿Cuál es el efecto del proceso de comunicación interna en el clima organizacional de la municipalidad Distrital de Yaután, Casma 2023?

Debido a lo expuesto, este estudio se justificó debido a su conveniencia porque sirvió para que el gerente de la municipalidad Distrital de Yaután se entere de cómo se está relazando o desarrollando la comunicación al interior de la organización que está a su cargo, y además conocer como es el clima organizacional y que elementos del clima necesitan ser atendidos con urgencia para que existan una coordinación de las tareas y actividades realizadas a fin de que se cumplan con las metas de la municipalidad.

De la misma manera, se justificó de forma práctica porque resolverá el problema de investigación de este estudio que es el saber si el proceso de comunicación que se da al interior de la organización tiene efecto en el clima del municipio.

Y fue relevante para la sociedad ya que en primera instancia si se mejora la comunicación y clima organizacional por medio del diagnóstico de este estudio, el municipio mejorará su productividad laboral y la calidad de servicio, y en segunda instancia benefició a la sociedad pues estos recibirán una mejor atención producto de que en el municipio existe un agradable clima laboral.

Asimismo, se justificó por su aporte teórico ya que el estudio reafirmó la teoría sobre el efecto del proceso de comunicación al interior de la organización en el clima organizacional, además de que sirvió como antecedente para que otros investigadores lo puedan utilizar en sus indagaciones. Por último, se justificó a causa de su contribución metodológica ya que el procedimiento y análisis de los datos fueron de uso abierto, es decir, todos pueden acceder a la información, asimismo, los instrumentos que se utilicen pueden ser de uso público a fin de que pueda ser utilizado por los investigadores que quieran analizar dichas variables.

Por tanto, para que una investigación se pueda desarrollar es necesario entender el problema y en base a dicho problema plantearse un objetivo que permite dar solución a la problemática, para este caso se propuso determinar el efecto del proceso de comunicación interna en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Asimismo, los objetivos específicos de este estudio fueron el de analizar el proceso de comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Describir el nivel de clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, 2023. Determinar el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Determinar el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y determinar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Por último, se ha propuesto como hipótesis de investigación (Hi): El proceso de comunicación interna tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y la hipótesis de negación o nula (H0) es: El proceso de comunicación interna no tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, se han realizado estudios en el ámbito internacional, que reflejan los avances obtenidos sobre dichas variables, comenzando con Linjuan y Cen (2019) que realizaron su estudio cuyo propósito fue evaluar de manera puede afectar la comunicación interna (CI) en el ambiente de trabajo, el tipo de investigación fue aplicado, diseño correlacional causal, para ello encuestaron a una muestra 506 empleados, de esta forma se encontró como resultado que el efecto de la CI en el clima de la empresa es de 0.75 es alto, demostrando así que si los líderes se comunican de forma receptiva, amistosa, cálida, compasiva y afectuosa; dicho estilo de comunicación contribuye al desarrollo de un ambiente positivo caracterizada por el amor, la alegría, el orgullo y la gratitud del compañerismo.

También Susita et al (2020) se realizó una investigación donde se evaluó el efecto de la comunicación interpersonal con el clima organizacional (CO), para ello se realizó un estudio aplicado, usándose datos cuantitativo, el diseño fue correlacional causal, donde se encuesta a un total de 245 empleados, encontrándose que el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional es de 0.456 es moderado, de esta forma se puede decir que mientras exista una adecuada comunicación interpersonal de los jefes con los colaboradores esto repercutirá de forma moderada en el clima organizacional.

Asimismo, en Korea Chi et al (2021), realizaron su estudio donde se propusieron conocer el efecto de la CI en el desempeño organizacional, para ello se tuvo que investigar a 15 empresas de donde se encuestó a 317 empleados, por ello a fin de resolver el problema de estudio se utilizó la investigación aplicada, asimismo el enfoque fue cuantitativo y el diseño correlacional causal, de esta forma se encontró como resultado que la comunicación vertical tienen mayor influencia en el desempeño organizacional, que la comunicación horizontal debido a las características jerárquicas de la organización. Estos hallazgos contribuyen a que los gerentes suelen evaluar a las organización en su parte interna de como se está transmitiendo la información y si esta es entendida por todos los integrantes, y a desarrollar a desarrollar estrategias organizacionales para mitigar cualquier problema relacionado con la comunicación.

En Tailandia Rajaphat et al (2020) desarrolló su investigación donde evaluó la relación de la CI con el compromiso de los colaboradores, para ello se investigó a 1000 trabajadores quienes fueron encuestados, se analizó de forma cuantitativa y con un nivel correlacional, encontrándose como resultado relación significativa de la comunicación interna con el compromiso laboral siendo esta de 0.337, nivel medio de esa forma mientras mejore la comunicación interna del trabajador existe alta probabilidad de que el compromiso mejore.

Por otro lado, también se han realizado estudios en el ámbito nacional donde Horna et al. (2021) se propuso como objetivo evaluar cómo influye la comunicación interna en el ambiente organizacional, para ello se encuestó a 502 colaboradores, y aplicando un nivel de investigación correlacional-causal, pudo determinar que la comunicación interna tiene una influencia de 0.845 en el clima organización, además la comunicación intrapersonal tiene una influencia de 0.665, la comunicación interpersonal tiene una influencia de 0.613 y la comunicación institucional una influencia de 0.825. Concluyéndose que, si se mejora la comunicación interna en la organización, existirá un buen clima dentro del lugar de trabajo.

Bustos (2019) realizó su investigación donde su propósito fue evaluar la comunicación interna asertiva con el CO, para ello analizó y recopiló información de los colaboradores por medio de la encuesta, encontrándose que la comunicación interpersonal tiene una relación de 0.537 con los factores intrínsecos y una relación de 0.59 con los factores extrínsecos del CO; y la comunicación institucional tiene una relación de 0.52 con los factores intrínsecos y de 0.81 con los factores extrínsecos del clima organizacional. De igual manera Paredes et al. (2021) en su investigación donde evaluó las habilidades directivas junto al clima organizacional, utilizó como una dimensión a la comunicación, la muestra estuvo conformada por colaboradores de 53 Pymes, se usó la investigación aplicado con un nivel correlacional, en este sentido se encontró relación fuerte de la comunicación interna con el clima organización pues esta fue de 0.779 lo que demuestra que mientras se mejore la comunicación, el clima también se verá mejorado.

También Araujo (2020) en su investigación que busca medir como se relaciona el CO y la CI de una empresa, para ello se realizó un estudio aplicado, de nivel correlación, utilizando una muestra 300 colaboradores que fueron encuestados

ordenadamente, los datos fueron analizados y se logró determinar que la relación entre CO y CI es de 0.692 siendo esta una relación moderada positiva, es decir si existe un buen clima laboral, es porque también existe una buena comunicación interna en la empresa.

De igual manera, Mamani (2021) en su estudio donde evaluó la relación de la CI con el clima dentro de la organización, para ello se tuvo que encuestar a los colaboradores de la organización y utilizar una metodología aplicada con nivel de correlación, de esta forma se encontró que la comunicación interna tiene una relación de 0.766 con el clima organizacional, además entre las dimensiones de la comunicación interna se distinguió que la comunicación interpersonal es de 0.766 y la comunicación institucional es de 0.544 siendo la comunicación interpersonal la que tiene mayor relación con el clima al interior de la organización.

Una vez descritos los principales aportes de las investigaciones sobre las variables comunicación interna (CI) y clima organizacional (CO), se explican los principales aportes teóricos sobre ambas variables. Dentro de las teorías administrativas que se tiene como base y fundamenta a la comunicación se encuentra la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo donde hace hincapié a que en la administración se debe formar un equipo capaz de comprender y comunicar a todos los miembros de la organización, teniendo jefes persuasivos, democráticos que sean apreciados por los colaboradores, asimismo afirmo que el ser humano o trabajador suele motivarse cuando se siente reconocida y recibe una comunicación adecuada, ya que su motivación no es sólo salarial (Chiavenato, 2006).

Y la teoría del área donde se enmarca esta investigación es la teoría de la gestión del talento humano donde Chiavenato (2006) indica que la gestión del talento humano ya no ve a los trabajadores como simples recursos de la organización sino lo estudia como seres inteligentes, con su propia personalidad, habilidades, conocimientos, aspiraciones y percepciones convirtiéndose en los nuevos socios estratégicos de la organización.

De esta forma se abre paso a la comunicación interna donde se tiene registro los principales aportes en inicios del año 1990, no obstante, este método de comunicación ya se venía aplicando desde los años 1970 y principios de 1980, que

estaban relacionadas con la forma de gestionar al colaborador. Por tanto, en esta investigación se considera como principal teórico de la comunicación interna a la teoría de la comunicación humana interaccional expuesta por Watzlawick, Beavin y Jackson en 1991, quienes afirman que donde dos o más personas se interrelacionan es imposible no comunicar, y que esta es fundamental en la vida social y laboral del ser humano (Špoljarić y Tkalac, 2022).

Pero a pesar de ser vital para sociedad y especialmente para las organizaciones, la comunicación interna ha sido muy descuidada por los directivos tal y como indican Cuenca y Verazzi (2018) al decir que la comunicación interna “es igual de vital que demasiada olvidada”. En 1984, Daft & Weick (1984) entendieron que la comunicación interna se desarrolla por medio de un proceso que incluye la interpretación de la información que reciben los trabajadores a fin de que las actividades y tareas organizacionales funcionen en armonía. Desde entonces, han surgido varias otras definiciones (como se cita en Santiago, 2020). La comunicación interna de los empleados es definida por Frank & Brownell (1989) como el intercambio de información que existe entre los integrantes de la organización que tiene como propósito fortalecer las relaciones laborales y fomentar que los miembros trabajen en equipos con un solo propósito, a fin de cumplir con sus tareas asignadas y puedan llegar a sus metas programadas, esto a su vez favorece para logran las metas propuestas a nivel organizacional (como se cita en Kišić, 2020).

Además, Tkalac y otros (como se cita en Santiago, 2020) definen a la comunicación interna como la aspiración (desde la visión y pasando por la declaración de la política y la misión y finalmente hasta la estrategia) de lograr un análisis y asignación de información en todas la unidades y áreas de la organización desde el nivel más alto que es la alta dirección hasta los niveles más bajos como el nivel operativo. Y Mishra et al. (2014, p. 184) como se cita (Ewing et al., 2019) definen la comunicación interna como la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados. Para dimensionar la variable comunicación interna, se tomó como postura teórica a Tessi (2012) quien establece la comunicación interna en tres niveles, el primero es el 1A que es la comunicación

intrapersonal, luego el nivel 2S que es la comunicación interpersonal y el modelo 3E que es la dimensión institucional.

La primera dimensión es la comunicación intrapersonal que involucra el entorno interno de los mensajes que realizan los directivos y que son transmitidos a todos los niveles jerárquicos de la organización. Y se centra en cómo los colaboradores escuchan los mensajes recibidos y la manera en cómo los directivos elaboran los mensajes emitidos (Peña y Batalla, 2016). El modelo de Tessi (2012) en la comunicación intrapersonal tiene como propósito mayor objetividad y empatía con el emisor, esta comunicación ayuda a los directivos para que sepan escucharse, entenderse y enseñarse. No obstante, dicha comunicación también se da entre los miembros de la organizaciones o mandos medios e involucra en cómo organiza sus ideas, sus emociones y por último sus acciones.

La segunda dimensión es la comunicación interpersonal que es definida como un tipo de comunicación cara a cara entre dos personas (Romeu, 2015). Sin embargo, esta definición no toma en cuenta las comunicaciones que ahora se realizan por redes sociales, por ello otros autores como Zaldívar en el 2003 (como se cita en Sifuentes, 2020) indica que la comunicación interpersonal es el proceso que realizan dos o más personas para intercambiar mensajes a fin de conseguir objetivos determinados. Asimismo, esta comunicación incluye signos verbales y no verbales, que ocasionan diferentes tipos de conductas en los integrantes de la organización (Villa et al., 2022). En su postura Tessi (2012) indica que el salario y el sentido se refieren a las compensaciones como mensaje que expone el directivo a los colaboradores, donde el salario es una compensación que se da al colaborador de manera física o material por el trabajo realizado, en cambio el sentido es una compensación inmaterial donde se reconoce al colaborador por su esfuerzo y trabajo realizado, además de logros obtenidos generando en el mismo, un sentido de orgullo y motivación, que favorece a un mejor desempeño, por esta razón, se ha encontrado que el sentido suele tener mejores resultados que lo económico. Asimismo, la comunicación interpersonal logra entender por medio de cómo apertura su comunicación, luego cómo la recibe y finalmente una evaluación si la comunicación entre los miembros fue eficaz.

Asimismo, Andrade (2005) destaca lo fundamental que es la comunicación interpersonal en la comunicación interna pues indica que, si esta logra fallar que es la comunicación cara a cara, ni la más alta o sofisticada tecnología podrá ayudar a mejorar la comunicación entre el empleador y los colaboradores. Por otro lado, la comunicación interpersonal eficaz contribuye a que se pueda tener un buen desempeño de las tareas y mejores relaciones sociales en el trabajo (Quindimil, 2007).

Y la tercera dimensión es la comunicación institucional, esta es definida como la comunicación que se establece en toda la organización y sus miembros usando los distintos canales establecidos (Andrade, 2013). con el modelo 3E proponiendo tres pasos para la comunicación institucional que involucran la escucha que es el principal paso para una comunicación eficaz, la empatía es el esfuerzo que se debe de realizar para comprender a la persona que le llega el mensaje y la emisión comprende los indicadores que surge de escuchar y empatizar generando un proceso de claridad estratégica. Para este caso, es importante comprender como es el tipo de comunicación que tiene la empresa con sus colaboradores si es ascendente descendente y horizontal.

Por otro lado, al clima organizacional se define como la captura del contexto próximo de los empleados focales y actúa como un mediador compartido de las influencias organizacionales (Marinova et al., 2018). También se define como las percepciones que comparten los colaboradores sobre las políticas y procedimientos de la institución (Schneider, 1990 como se citó en Olsson et al., 2019).

Ekvall en 1996 lo definió como un conjunto de comportamiento, sentimiento y actitudes que identifica al miembro de la organización (como se citó en Olsson et al., 2019). Asimismo, Al-Kurdi et al. (2020) mencionan que el clima organizacional guía la conducta de los empleados al transmitirles qué comportamiento es deseable y apropiado en la organización.

Además, Litwin y Stringer en 1986 explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación. En esto los autores indican que el clima se mide en base a la percepción directa o indirecta que los

integrantes activos de la institución o colaboradores tienen del entorno laboral que afecta su comportamiento y motivación; por ello que intentan descubrir los distintos factores que influyen en la conducta y percepción del colaborador a fin de mejorar el clima en toda la organización (Jnaneswar y Gayathri, 2019).

De esta forma, Litwin y Stringer 1986, desarrollaron la forma de medir el clima organizacional en función a nueve dimensiones, la primera es la estructura, es definido como la percepción del colaborador sobre aspectos formales de la organización como la estructura orgánica, formalismos y funciones. La segunda dimensión es responsabilidad es el sentimiento que tiene el trabajador de cumplir con sus obligaciones y tiene que ver con la percepción del trabajador sobre ser su propio jefe y su compromiso con el trabajo, involucrando al cumplimiento de las tareas asignadas siendo evaluadas por la autoadministración, compromiso. La tercera dimensión es recompensa y es el estímulo o premio que reciben los colaboradores por un trabajo bien hecho. Y la cuarta dimensión es el desafío se refiere a los sentimientos que involucra los retos que se incluyen en el trabajo, la quinta dimensión son las relaciones es la percepción de un ambiente de trabajo grato motivado por el buen trato y respeto que es evaluado por medio del grado de satisfacción sobre el ambiente de trabajo debido a la relaciones interpersonales, la sexta dimensión es la cooperación se refiere a la ayuda por parte de los jefes y entre los colaboradores, la séptima dimensión son los estándares de desempeño que está referido al énfasis que da la organización a las normas de rendimiento, a lo importante de percibir metas implícitas, explícitas y normas de desempeño lo que incluye cumplimiento de parámetros, metas y normativas relacionadas con el rendimiento, ya que el saber en la organización se toma en cuenta el cumplimiento de ciertos estándares fomenta un ambiente de trabajo competitivo donde todos buscan alcanzar dichos estándares a fin de ser reconocidos por sus jefes y compañeros y el trabajo de calidad. La octava dimensión es el conflicto es el modo como los colaboradores aceptan las discrepancias y confrontaciones para dar solución a los problemas que aparezcan, y es medido con el acuerdo participativo ante los problemas y la novena dimensión es la identidad es el sentido de pertenencia hacia la institución y es medido con la percepción del logro de los objetivos personales y sentido de pertenencia por el trabajo (Al-Zoubi, 2021).

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Se ha utilizado una investigación de tipo aplicada que se define por Chaverri (2017) como la forma de poder encontrar soluciones a los problemas que se pueden encontrar en la realidad, basándose en teorías científica. En este estudio se utilizó la teoría de la CI y de CO a fin de poder dar solución a los problemas observados en la municipalidad de Yaután.

En cuanto al enfoque fue cuantitativo, este tipo de enfoque es definido por Rahman (2020) como la investigación encargada de recolectar y analizar datos numéricos, por esta razón en esta investigación se recopiló información numérica obtenida de los cuestionarios que fueron analizados, procesados, presentados en datos numéricos que expliquen la situación actual de las variables.

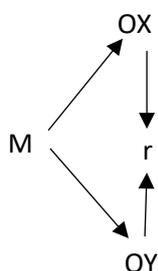
Referente al nivel de investigación fue correlacional que es definida como una investigación que analizó dos o más variables y explica la forma de relación de las mismas (Hernández y Mendoza, 2018), para este estudio se evaluó y explicó la relación de la variable CI y CO, así como también las relaciones entre sus dimensiones.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Asimismo, se ha dado uso a un diseño no experimental, pues estos estudios buscan analizar las variables de estudio sin realizar alguna intervención de la investigación a las variables de estudio, asimismo fue transversal, dado que los datos fueron evaluados en un solo periodo de tiempo (Swart et al., 2019). En ese sentido esta investigación buscó conocer la situación actual de cada variable en el objeto de estudio que son los colaboradores de la municipalidad de Yaután.

## Figura 1

*Diseño de investigación correlacional*



De esta manera se puede explicar las siguientes simbologías:

M: Representa a los colaboradores de la municipalidad de Yaután.

Ox: Comunicación interna

Oy: Clima organizacional

r: Relación de variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable:** La primera variable es la comunicación interna

- **Definición Conceptual:** Mishra et al. En el 2014 (como se cita Ewing et al., 2019) indican que es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados.
- **Definición operacional:** la comunicación interna se da al interior de la organización, y esta involucra tres niveles de comunicación que son la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional.
- **Indicadores:** De la dimensión intrapersonal los indicadores son: Ideas y emociones. De la dimensión interpersonal sus indicadores son: Apertura, y receptividad. De la dimensión institucional sus indicadores son: Ascendente, descendente y horizontal
- **Escala de medición:** es ordinal.

**Variable 2:** La segunda variable es el clima organizacional

- **Definición Conceptual:** Litwin y Stringer en 1986, explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación (Jnaneswar y Gayathri, 2019).
- **Definición operacional:** es la concepción que tiene los trabajadores sobre el ambiente laboral, esta percepción se basa en la estructura, recompensa, responsabilidad, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad.
- **Indicadores:** Se explican los indicadores de acuerdo a las dimensiones de la variable, la estructura tiene indicadores como la estructura orgánica, formalidad organizacional y funciones. La responsabilidad tiene como indicadores la autoadministración y el compromiso con el trabajo. La recompensa tiene como indicador el premio. El desafío su indicador es los retos laborales. De las relaciones su indicador es la satisfacción por las relaciones interpersonales. De la cooperación su indicador es el apoyo mutuo. De los estándares de desempeño sus indicadores son, rendimiento en el trabajo y metas explícitas. Del conflicto su indicador es el acuerdo participativo y de la identidad sus indicadores son: Consecución de objetivos personales y sentido de pertenencia.
- **Escala de medición:** es ordinal.

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

**3.3.1. Población:** Es una agrupación de elementos, objetos o individuos que tienen características apropiadas y similares para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, tomando como base la definición de la población según autores, la población lo conforman 87 trabajadores del municipio de Yaután.

- **Criterios de inclusión:** Asimismo, se tuvo como criterios de inclusión aquellos colaboradores que estén en planilla, que tengan como mínimo seis meses laborando en la organización.
- **Criterios de exclusión:** estuvo conformado por aquellos colaboradores que estén de descanso médico, de vacaciones, o presenten algún tipo de enfermedad contagiosa.

**3.3.2 Muestra:** Es un sub conjunto de la población que es significativa de la misma (Hernández y Mendoza, 2018), para este caso como la población es relativamente

pequeña la muestra es censal, eso quiere decir que se encuestó a toda la población que fueron los 87 trabajadores del municipio de Yaután.

**3.3.3 Muestreo:** El muestreo toma en cuenta la elección a criterio del investigador basándose en aspectos de su investigación, en otras palabras, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, de esta forma se garantiza que los datos extraídos sean los requeridos para solucionar el problema.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Fueron los trabajadores de la municipalidad de Yaután.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica utilizada, que es definida como el proceso de realizar una serie de preguntas bien estructuradas a los participantes de la investigación, y obtener información relevante sobre las variables de estudio y el problema de investigación (Feria et al., 2020). Para este caso la encuesta se aplicó a los trabajadores del municipio de Yaután.

Y el instrumento fue el cuestionario que es definido como una herramienta de recolección de información que se utiliza por medio del desarrollo de un conjunto de preguntas (Feria et al., 2020). Para este caso el cuestionario se realizó para la variable de CI basado en la propuesta de Manuel Tessi, y el cuestionario de CO fue basado en la teoría de Litwin y Stringer.

Asimismo, se realizó la validez la cual es conceptualizada como las capacidades que tiene un cuestionario para medir eficazmente la variable (Daud et al., 2018). En esta investigación se realizó la validez por medio del juicio de tres expertos en tema de gestión de organizaciones.

Por otro lado, la confiabilidad es conceptualizada como la consistencia y estabilidad que demuestra un cuestionario al desarrollarse y obtener información. Además, que se suele utilizar el estadístico de alfa de Cronbach donde un valor superior a 0.6 demuestra que el instrumento es altamente confiable (Daud et al., 2018). En los instrumentos diseñados de comunicación interna se obtuvo una confiabilidad de 0.91 y para el instrumento clima organizacional la confiabilidad fue de 0.94 demostrando un alto índice de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El estudio se inició a partir de la observancia de un problema en la municipalidad de Yaután donde los trabajadores tenían discrepancias y diferencias al realizar sus tareas lo que no permitía un trabajo en equipo, asimismo, muchos no entendían bien las funciones y labores que debían hacer durante ese día, por tal motivo se vio la necesidad de atender dichos problemas al interior de la investigación, en tal sentido se definió el título y se buscó más información sobre la situación.

Luego se revisó las teorías sobre la variable CI junto al CO a fin de comprender el concepto de cada una de ellas y como funciona en la organización, de esta manera se pudo diseñar los cuestionarios tomando en cuenta la teoría científica.

Posterior a ello, los cuestionarios pasaron por la prueba de validez, para ello se coordinó con los docentes especialistas en gestión de organizaciones de la universidad César Vallejo, a fin de dar sus juicios constructivos para mejorar el nivel de medición de dichos cuestionarios. Luego se realizó una prueba piloto en una empresa diferente al municipio de Yaután para evaluar el grado de confiabilidad.

Teniendo el instrumento con el visto buenos de los expertos y grado de confiabilidad se procedió a realizar la encuesta en los colaboradores de la municipalidad de Yaután, para ello se coordinó con el gerente del municipio y con jefe de recursos humanos para programar las encuestas en un momento que no afecte sus tareas laborales como en el refrigerio o descanso, u otro día en particular. Realizado la encuesta estas fueron codificadas para luego pasar a digitar la información en una hoja de cálculos de Excel, para su posterior análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva para ello se desarrollaron los límites superiores, inferiores, rangos e intervalos a fin de establecer la formas de medir las respuestas del cuestionario y también gráficos de barras con tablas de frecuencia para conocer el nivel de cada variable.

Por otro lado, también se utilizó la estadística inferencial para determinar la normalidad de los datos y decidir qué pruebas estadísticas utilizar para probar la hipótesis de investigación, en este caso se utilizó la prueba de rho de spearman, asimismo la interpretación que utilizó fue la propuesta por Mondragón (2014) quien indica una interpretación que desde valores de -1 a 1.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios éticos que rigen este estudio fueron aquellos que dispone la Universidad César Vallejo en su código de ética (Vicerrectorado de investigación UCV, 2020). Siendo el primero la autonomía donde todos los trabajadores que participaron en la encuesta fueron libres de decidir su participación o retiro de la investigación en el momento que ellos quisieron, sin ser coaccionados en ninguna situación.

Otro principio que se utilizó fue el de beneficencia ya que la investigación tiene como propósito beneficiar al municipio de Yaután al identificar como está la comunicación interna y el ambiente laboral, a fin de dar mayor atención a los problemas de la organización para mejorar la calidad de atención y servicio a la comunidad.

Por último, se respetó la propiedad intelectual de autoría por medio del citado utilizando las normas APA séptima edición, y realizan el parafraseo de los aportes teóricos de esta forma se deja claro que las ideas y teorías son de los autores, asimismo se utilizó el programa turniting para garantizar que el documento es totalmente original y respeta los derechos de propiedad intelectual.

#### IV. RESULTADOS

Para dar comienzo a este capítulo de los resultados, fue necesario la recopilación de la data, se analizó en el programa Excel, y se procesó el resultado inferencial en el programa SPSS, en tal sentido se fueron desarrollando cada uno de los objetivos de la investigación.

**El objetivo General:** Determinar el efecto del proceso de comunicación interna en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Para este caso se tuvo que realizar sumatorias de todas las respuestas de la variable comunicación interna (CI) y luego de la variable clima organizacional (CO), esta sumatoria fue subida al programa Spss en primer lugar para determinar la normalidad de los datos, utilizándose la prueba de kolmogorov smirnov debido a que la cantidad de los datos es mayor a 50.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de los datos para escoger la prueba de correlación*

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		Gl	Sig.
Comunicación Interna (Ci)	,214	87	,000
Clima Organizacional (Co)	,207	87	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: Como la significancia de las variables fue menor a 0.05 se determina que los datos tienen una distribución que no es normal por tanto se utiliza la prueba no paramétrica de Rho de spearman.

Dicha prueba de relación se realizó también en el mismo programa estadístico, teniendo como resultado la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Correlación de Spearman de las variables comunicación interna y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután*

			N Comunicación Interna	N Clima Organizacional
Rho de Spearman	N Comunicación Interna	Coeficiente de relación	1,000	0,85**
		Nivel de significancia o P valor	.	,000
	N Clima Organizacional	N	87	87
		Coeficiente de relación	0,85**	1,000
		Nivel de significancia o P valor	,000	.
		N	87	87

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se observa una significancia de 0 menor a 0.05 reflejando que la relación de las variables es significativa, de igual manera el nivel de correlación es de 0.85 estableciendo que la relación de la comunicación interna y el clima organizacional es positiva muy fuerte, esto quiere decir que ambas variables están fuertemente relacionadas y que pequeño movimiento ya sea positivo o negativo en su aplicación explicaría el movimiento en el mismo sentido de la otra variable que se relaciona.

Sabiendo que existe relación entre las variables, se realizó la prueba para medir la intensidad de la relación para lo cual se realizó la prueba de gamma.

**Tabla 3**

*Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación interna con el clima organizacional*

		Valores	Significación
Ordinal por ordinal	Gamma	,971	,000
N de casos válidos		87	

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: Los resultados de la tabla reflejan que la intensidad de relación es de 0.971 es decir mientras exista buenos niveles de comunicación interna existirá buenos niveles de clima organizacional, asimismo debido a que la significancia es de 0 menor a 0.05 se determina que dicha intensidad de relación es significativa.

Finalmente, para corroborar el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional se realizó la prueba direccional de d somers, para ello fue importante utilizar las hipótesis formuladas que fueron (Hi): El proceso de comunicación interna tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y la hipótesis de negación o nula (H0) es: El proceso de comunicación interna no tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

**Tabla 4***Prueba para evaluar el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional*

			Valores	Significación
Prueba de efecto	D de Somers	Simétrico	,814	,000
		Comunicación Interna Dependiente	,819	,000
		Clima Organizacional Dependiente	,810	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se puede apreciar que la direccionalidad o efecto de la variable comunicación interna en el clima organizacional es de 0.810 siendo este un efecto fuerte, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 lo que contribuye a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que afirma que el efecto de la CI en el CO es significativo. De esta forma se deduce que si se realiza un eficaz proceso de comunicación interna el clima organización tendrá una mejoría del 81%.

Asimismo, el Objetivo Específico uno fue: analizar la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Para ello se tuvo que realizar la sumatoria de las respuestas dadas por cada trabajador respecto a la variable comunicación interna a través de sus tres dimensiones, luego se estableció el nivel que le pertenecía a cada sumatoria, tomando en cuenta el baremo desarrollado para el instrumento escogido, en ese caso se realizó por medio del programa Excel, obtenido el nivel se subieron los datos al programa estadístico SPSS para que se crearan las tablas de frecuencias que se muestran a continuación:

**Tabla 5**

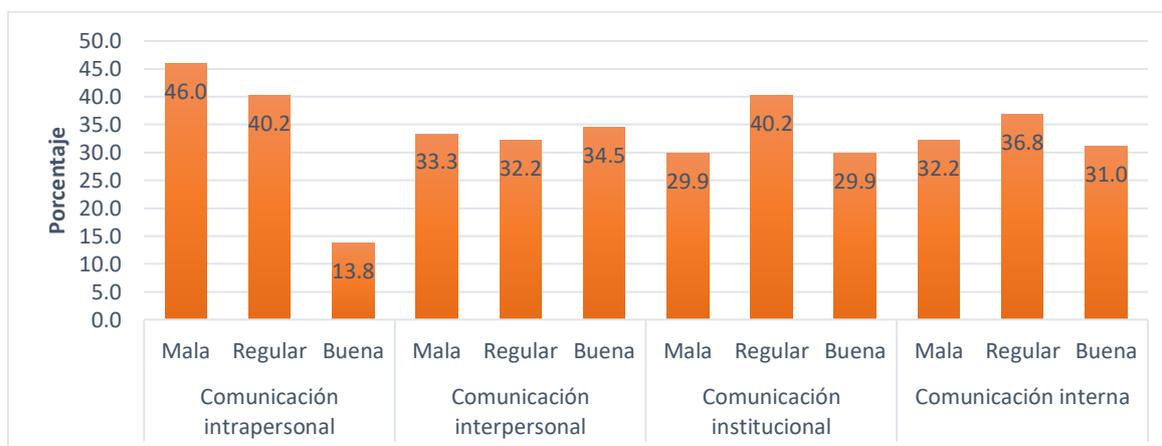
*Análisis de la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023*

Variable o dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación Intrapersonal	Mala	40	46.0
	Regular	35	40.2
	Buena	12	13.8
Comunicación Interpersonal	Mala	29	33.3
	Regular	28	32.2
	Buena	30	34.5
Comunicación Institucional	Mala	26	29.9
	Regular	35	40.2
	Buena	26	29.9
Comunicación Interna	Mala	28	32.2
	Regular	32	36.8
	Buena	27	31.0

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

**Figura 2**

*Análisis de la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023*



*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla y figura se distingue como se está dando la comunicación intrapersonal en la municipalidad distrital de Yaután, hallándose que el 46% de los trabajadores manifestaron que la comunicación intrapersonal es mala es decir la forma como recepción la información y la interpretan los trabajadores no es comprendida, asimismo un 40.2% indica que es regular es decir que la comunicación por los directivos si es comprendida de forma regular y un 13.8% indican que si es comprendida. En la comunicación interpersonal se encontró que

el 34.5% considera que es buena es decir que se da forma natural entre los miembros de la organización, sin embargo, el 33.3% de los trabajadores han percibido que está mal la comunicación, es decir que no existe una buena comunicación con los trabajadores y con los jefes. Y un 32.2 % considera que es regular la comunicación entre los miembros de la organización. Por otro lado, respecto a la comunicación institucional el 40.2% de trabajadores manifestaron que es regular, el 29.9% manifestaron que la comunicación institucional buena, es decir que los canales permiten una comunicación en distintas direcciones para desarrollar las tareas de forma eficaz, no obstante, el 29.9% considera que la comunicación institucional es mala. Finalmente, la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután es considerada como regular en un 36.8% indica que es regular, un 32.2% que es mala especialmente debido a una baja comunicación intrapersonal, y un 31% consideran que es buena.

El Segundo Objetivo Específico fue: Describir el nivel de clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, 2023.

Para este objetivo se tuvo que realizar la sumatoria de las respuestas dadas por cada trabajador respecto a la variable clima organizacional, luego se estableció el nivel que le pertenecía a cada sumatoria, tomando en cuenta el baremo desarrollado para el instrumento escogido, en ese caso se realizó por medio del programa Excel, obtenido el nivel se subieron los datos al programa estadístico SPSS para que se cree la tabla de frecuencia que se muestra a continuación:

**Tabla 6**

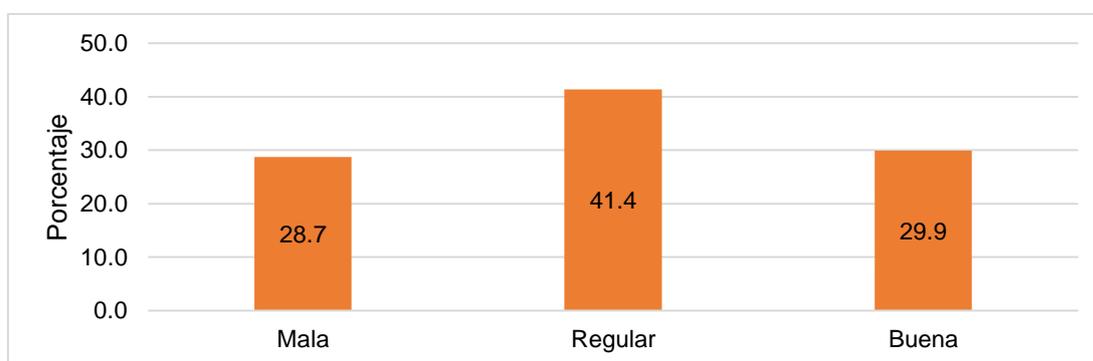
*Nivel de clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023*

Niveles de clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Mala	25	28.7
Regular	36	41.4
Buena	26	29.9
Total	87	100.0

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

**Figura 3**

*Nivel de clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023*



*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: Se aprecia en la tabla y figura, como se está comportando la variable clima organizacional en la municipalidad de Yaután, hallándose que el 41.1% de trabajadores manifestaron que el clima organizacional es regular, el 29.9% manifestaron que es buena y el 28.7% que es mala.

Para desarrollar los objetivos específicos también fue necesario evaluar la normalidad de los datos, utilizándose la prueba de kolgomorov smirnov porque la cantidad de unidades muestrales es mayor a 50, de esta forma se tuvo como resultado la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad de los datos para los objetivos específicos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Intrapersonal	,291	87	,000
Interpersonal	,229	87	,000
Institucional	,201	87	,000
Clima Organizacional	,207	87	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: La tabla refleja la significancia de la prueba de normalidad, esta es de 0 menor a 0.05 lo que permite concluir que las distribuciones de datos de las dimensiones de la comunicación interna y la variable clima organizacional no es normal, por tanto, se va utilizar una prueba no paramétrica para evaluar la correlación de las dimensiones con la variable clima organizacional, siendo esta la prueba de Rho de Spearman.

El Objetivo Específico Tres fue: Determinar el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Para desarrollar este objetivo fue necesario realizar la sumatoria de 4 preguntas que pertenecen a la dimensión comunicación intrapersonal, luego se recodifico la escala de Likert a ordinal tomando en cuenta el baremo desarrollado para esta dimensión, luego de la recodificación los datos fueron subidos al programa SPSS y se relacionó con los datos de la dimensión clima organizacional.

**Tabla 8**

*Correlación de Spearman de la dimensión comunicación intrapersonal y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután*

			Comunicación Intrapersonal	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Intrapersonal	Coefficiente de relación	1	,565**
		Nivel de significancia o P valor	.	,000
		N	87	87
	Clima Organizacional	Coefficiente de relación	,565**	1
		Nivel de significancia o P valor	,000	.
		N	87	87

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia de la relación es de 0 menor a 0.05 reflejando que la relación de las variables es significativa, de igual manera el nivel de correlación es de 0.565 estableciendo que la relación de la comunicación intrapersonal y el clima organizacional es positiva fuerte.

Sabiendo que existe relación entre la dimensión y variable, se realizó la prueba para medir la intensidad de la relación por consiguiente se realizó la prueba de gamma.

**Tabla 9**

*Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación intrapersonal con el clima organizacional*

		Valores	Significación
Ordinal por ordinal	Gamma	,756	,000
	N de casos válidos	87	

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Los resultados de la tabla reflejan que la intensidad de relación es de 0.756 es decir mientras exista buenos niveles de comunicación intrapersonal existirá buenos niveles de clima organizacional, asimismo debido a que la significancia es de 0 menor a 0.05 se determina que dicha intensidad de relación es significativa.

Finalmente, para corroborar el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional se realizó la prueba direccional de d somers, para ello fue importante utilizar las hipótesis formuladas que fueron (H1): la comunicación intrapersonal tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y la hipótesis de negación o nula (H0) es: la comunicación intrapersonal no tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

**Tabla 10**

*Prueba para evaluar el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional*

			Valores	Significación
Prueba de efecto	α de Somers	Simétrico	,517	,000
		Comunicación Intrapersonal Dependiente	,497	,000
		Clima Organizacional Dependiente	,537	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se puede apreciar que la direccionalidad o efecto de la variable comunicación intrapersonal en el clima organizacional es de 0.537 siendo este un efecto moderado, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 lo que contribuye a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que afirma que el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional es significativo. Eso quiere decir que si en la organización existe una buena comprensión de los comunicados que realizan los jefes hacia sus colaboradores esto puede afectar de forma moderada en la mejoría del clima organizacional.

Seguidamente el Objetivo Específico Cuatro fue: Determinar el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Para desarrollar este objetivo fue necesario realizar la sumatoria de 4 preguntas que pertenecen a la dimensión comunicación interpersonal, luego se recodificó la escala de Likert a ordinal tomando en cuenta el baremo desarrollado para esta dimensión, luego de la recodificación los datos fueron subidos al programa SPSS y se relacionó con los datos de la dimensión clima organizacional.

**Tabla 11**

*Correlación de Spearman de la dimensión comunicación interpersonal y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután*

			Comunicación Interpersonal	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	índice de relación	1,000	,766
		Nivel de significancia o P valor	.	,000
		N	87	87
	Clima Organizacional	índice de relación	,766	1,000
		Nivel de significancia o P valor	,000	.
		N	87	87

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia de la relación es de 0 menor a 0.05 reflejando que, la relación de la dimensión y la variable es significativa, de igual manera el nivel de correlación es de 0.766 estableciendo que la relación de la comunicación interpersonal y el clima organizacional es positiva muy fuerte.

Sabiendo que existe relación entre la dimensión y variable, se realizó la prueba para medir la intensidad de la relación por consiguiente se realizó la prueba de gamma.

**Tabla 12**

*Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación interpersonal con el clima organizacional*

		Valores	Significación
Ordinal por ordinal	Gamma	,914	,000
	N de casos válidos	87	

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Los resultados de la tabla reflejan que la intensidad de relación es de 0.914 es decir mientras exista buenos niveles de comunicación interpersonal existirá buenos niveles de clima organizacional, asimismo debido a que la significancia es de 0 menor a 0.05 se determina que dicha intensidad de relación es significativa.

Finalmente, para corroborar el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional se realizó la prueba direccional de d somers, para ello fue importante utilizar las hipótesis formuladas que fueron (H2): la comunicación interpersonal tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y la hipótesis de negación o nula (H0) es: la comunicación interpersonal no tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

**Tabla 13**

*Prueba para evaluar el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional*

			Valores	Significación
Prueba de efecto	d de Somers	Simétrico	,721	,000
		Comunicación Interpersonal Dependiente	,726	,000
		Clima Organizacional Dependiente	,716	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se puede apreciar que la direccionalidad o efecto de la variable comunicación interpersonal en el clima organizacional es de 0.716 siendo este un efecto alto, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 lo que contribuye a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que afirma que el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional es significativo. Eso quiere decir que si en la organización existe una buena comunicación entre los colaboradores y jefes el impacto es positivo alto en el clima organizacional.

Finalmente, el objetivo específico cinco fue: Determinar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

Para desarrollar este objetivo fue necesario realizar la sumatoria de 9 preguntas que pertenecen a la dimensión comunicación institucional, luego se recodificó la escala de Likert a ordinal tomando en cuenta el baremo desarrollado para esta dimensión, posterior a la recodificación, los datos fueron subidos al programa SPSS y se relacionó con los datos de la dimensión clima organizacional.

**Tabla 14**

*Correlación de Spearman de la dimensión comunicación institucional y el clima organizacional de la municipalidad de Yaután*

			Comunicación Institucional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Institucional	índice de relación	1,000	,854
		Nivel de significancia o P valor	.	,000
		N	87	87
	Clima Organizacional	índice de relación	,854	1,000
		Nivel de significancia o P valor	,000	.
		N	87	87

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia de la relación es de 0 menor a 0.05 reflejando que, la relación de la dimensión y la variable es significativa, de igual manera el nivel de correlación es de 0.854 estableciendo que la relación de la comunicación institucional y el clima organizacional es positiva muy fuerte.

Sabiendo que existe relación entre la dimensión y variable, se realizó la prueba para medir la intensidad de la relación por consiguiente se realizó la prueba de gamma.

**Tabla 15**

*Prueba para evaluar la intensidad de relación de la comunicación institucional con el clima organizacional*

		Valores	Significación
Ordinal por ordinal	Gamma	,973	,000
	N de casos válidos	87	

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Los resultados de la tabla reflejan que la intensidad de relación es de 0.973 es decir mientras exista buenos niveles de comunicación institucional existirá buenos niveles de clima organizacional, asimismo debido a que la significancia es de 0 menor a 0.05 se determina que dicha intensidad de relación es significativa.

Finalmente, para corroborar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional se realizó la prueba direccional de d somers, para ello fue importante utilizar las hipótesis formuladas que fueron (H3): la comunicación institucional tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023. Y la hipótesis de negación o nula (H0) es: la comunicación institucional no tiene un efecto significativo en el clima organizacional de la municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023.

**Tabla 16**

*Prueba para evaluar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional*

			Valores	Significación
Prueba de efecto	D de Somers	Simétrico	,821	,000
		Comunicación Institucional Dependiente	,823	,000
		Clima Organizacional Dependiente	,820	,000

*Nota.* Base de datos SPSS VS 16

Interpretación: En la tabla se puede apreciar que la direccionalidad o efecto de la variable comunicación institucional en el clima organizacional es de 0.82 siendo este un efecto alto, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 lo que contribuye a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que afirma que el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional es significativo. Esto quiere decir que, si se trabaja utilizando los distintos canales de comunicación, y existe una comunicación vertical de arriba hacia abajo y viceversa, comunicación horizontal esto va a tener un efecto positivo alto en el clima organizacional.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se realizó con el propósito de determinar el efecto que puede tener el proceso de comunicación interna en el clima organizacional, se obtuvo que el efecto del proceso de comunicación interna en el clima organizacional es significativo porque la significancia fue de 0 menor a 0.05, y con un índice de 0.81 el efecto es alto. De esta forma se deduce que si se realiza un eficaz proceso de comunicación interna el clima organización tendrá una mejoría considerable.

Este hallazgo coincide con Linjuan y Cen (2019) quienes manifestaron que el efecto de la comunicación al interior de la organización en el clima de la empresa es de 0.75 es alto , demostrando así que si los líderes organizacionales en diferentes niveles se comunican de una manera receptiva, amistosa, cálida, compasiva y afectuosa; dicho estilo de comunicación contribuye al desarrollo de un ambiente positivo caracterizada por el amor, la alegría, el orgullo y la gratitud del compañerismo. De igual manera coincide con Horna et al. (2021) quienes encontraron que la comunicación interna tiene una influencia de 0.845 en el clima organización, concluyéndose que, si se mejora la comunicación interna en la organización, existirá un buen clima dentro del lugar de trabajo. Esta coincidencia es corroborada por la definición teórica de Mishra et al. (2014, p. 184) quienes afirman que la comunicación interna es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados (como se cita en Ewing et al., 2019). De esta manera se deja claro que uno de los propósitos de la comunicación interna es transmitir confianza en los colaboradores y sentido de compromiso, estas cualidades favorecerán a que al interior de la organización exista un mejor ambiente de trabajo y compromiso a dar su máximo esfuerzo en la organización.

En cuanto al objetivo específico uno y dos se encontró que el 46% de los trabajadores manifestaron que la comunicación intrapersonal es mala es decir la forma como receptionan la información y la interpretan los trabajadores no es comprendida, asimismo un 40.2% indica que es regular es decir que la comunicación por los directivos si es comprendida de forma regular y un 13.8% indican que si es comprendida. En la comunicación interpersonal se encontró que el 34.5% considera que es buena es decir que se da forma natural entre los

miembros de la organización, sin embargo, el 33.3% de los trabajadores han percibido que está mal la comunicación, es decir que no existe una buena comunicación con los trabajadores y con los jefes. Y un 32.2 % considera que es regular la comunicación entre los miembros de la organización. Por otro lado, respecto a la comunicación institucional el 40.2% de trabajadores manifestaron que es regular, el 29.9% manifestaron que la comunicación institucional buena, es decir que los canales permiten una comunicación en distintas direcciones para desarrollar las tareas de forma eficaz, no obstante, el 29.9% considera que la comunicación institucional es mala. Finalmente, la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután es considerada como regular en un 36.8% indica que es regular, un 32.2% que es mala especialmente debido a una baja comunicación intrapersonal, y un 31% consideran que es buena. Asimismo, se evidencio que el 41.1% de trabajadores manifestaron que el clima organizacional es regular, el 29.9% manifestaron que es buena y el 28.7% que es mala.

Los hallazgos presentados declaran indicios de relación entre la comunicación interna y el clima organizacional ya que los resultado reflejaron coincidencia en tener la mayor proporción de percepción regular en comunicación interna y clima organizacional, este resultado se condice con lo encontrado por Araujo (2020) quien tuvo como resultados en su estudio que la relación entre clima organizacional y comunicación interna es de 0.692 siendo esta una relación moderada positiva, es decir si existe un buen clima laboral, es porque también existe una buena comunicación interna en la empresa. Tal coincidencia se corrobora por el aporte teórico de Frank & Brownell (1989) como las transacciones de comunicación entre individuos y/o grupos en varios niveles y en diferentes áreas de especialización que tienen por objeto diseñar y rediseñar organizaciones, implementar diseños y coordinar las actividades del día a día (como se cita en Kišic, 2020). Por tanto, la buena comunicación que se realiza al interior de la organización favorece a desarrollar mejor la actividades y tareas de la organización, que a su vez garantizan un trabajo armonioso de las actividades fomentando un clima laboral agradable y productivo.

Además, el objetivo tres tuvo como propósito medir el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional encontrándose que entre las variables

existe relación, intensidad de relación y efecto significativo, siendo el efecto de 0.537 que es interpretado como un efecto positivo moderado, eso quiere decir que si en la organización existe una buena comprensión de los comunicados que realizan los jefes hacia sus colaboradores esto afecta en el 53.70% de mejoría del clima organizacional.

Este hallazgo concuerda con los encontrado por donde Horna et al. (2021) quien encontró en sus resultado que la comunicación intrapersonal tiene un influencia de 0.665, esto indicaría que una buena comunicación de los jefes y gerentes de la organización que sea entendida por los colaboradores favorecer en un 66.50% al clima organización, esta concordancia es corroborada por el aporte teórico de Peña y Batalla (2016) quienes manifiesta que la comunicación intrapersonal se centra en como los colaboradores escuchan los mensajes recibidos y la manera en cómo los directivos elaboran los mensajes emitidos, en ese sentido una buena comunicación intrapersonal que sea percibido favorablemente por los colaboradores puede garantizar un ambiente favorable de trabajo ya que el entender lo que le pide el jefe hace que ellos puedan cumplir con sus tareas y tener la satisfacción de hacer las cosas correctas.

Por otro lado, respecto al objetivo cuarto que tuvo propósito medir el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional se encontró que entre la dimensión y la variable existe relación, intensidad de relación y efecto significativo, siendo el efecto de 0.716 que se interpreta como un efecto positivo alto, eso quiere decir que si en la organización existe una buena comunicación entre los colaboradores y jefes el impacto es positivo en un 71.60% al clima organizacional.

Este hallazgo condice con el estudio realizado por Susita et al (2020) quienes encontraron efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional es de 0.456 es moderado, de esta forma se puede decir que mientras exista una adecuada comunicación interpersonal de los jefes con los colaboradores esto repercutirá de forma moderada en el clima organizacional. Ambas investigación concuerdan que el efecto positivo que tiene la comunicación interpersonal, es decir la capacidad que tienen los miembros de la organización para comunicarse de forma informal y formal, en el clima de la organización dicha concordancia se corrobora con Zaldívar en el 2003 (como se cita en Sifuentes, 2020) indica que la

comunicación interpersonal es el proceso que realizan dos o más personas para intercambiar mensajes a fin de conseguir objetivos determinados, este proceso de comunicación garantiza que las tareas y funciones se realicen de forma eficaz cumpliendo con las metas de la organización, el lograr ello fomenta un espíritu de felicidad por dicho cumplimiento que contribuye a un clima organizacional positivo.

Por último, respecto al objetivo quinto su propósito fue determinar el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional se encontró que entre la dimensión y la variable existe relación, intensidad de relación y efecto significativo, siendo el efecto de 0.82 que se interpreta como un efecto positivo alto, eso quiere decir que si en la organización existe un buen uso de los medios de comunicación al interior de la institución el impacto será positivo en un 82% al clima organizacional.

Este hallazgo tiene concordancia con lo realizado por Bustos (2019) quien encontró que la comunicación institucional tiene una relación de 0.52 con los factores intrínsecos y de 0.81 con los factores extrínsecos del clima organizacional. Asimismo, concuerda con lo encontrado por Korea Chi et al (2021) quienes manifestaron que la comunicación vertical tiene mayor influencia en el desempeño organizacional, que la comunicación horizontal debido a las características jerárquicas de la organización. Estos hallazgos contribuyen a que los gerentes suelen evaluar a las organización en su parte interna de como se está transmitiendo la información y si esta es entendida por todos los integrantes, y a desarrollar a desarrollar estrategias organizacionales para mitigar cualquier problema relacionado con la comunicación, tal afirmación es corroborado por el aporte teórico de Andrade (2013) quien indico que la comunicación institucional se establece en toda la organización y sus miembros usando los distintos canales establecidos, esto permite que todos los integrantes de la organización tengan presenten las actividades que se realizaran ese día, respetar los horarios y metas propuestas por las dirección, a fin de todos tener un objetivo común y trabajar para alcanzarlo.

## VI. CONCLUSIÓN

1. Se concluye que el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional es de 0.810 siendo este un efecto fuerte, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 se afirma que el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional es significativo. De esta forma se deduce que si se realiza un eficaz proceso de comunicación interna a nivel intrapersonal, interpersonal e institucional se podría mejorar el clima al interior de la organización.
2. Se concluye que la comunicación interna en la municipalidad distrital de Yaután es considerada como regular en un 36.8%, viéndose en afectada sobre todo por una comunicación intrapersonal mala considerada por la mayoría de los colaboradores.
3. Se concluye que el clima organizacional es considerado por el 41.1% de trabajadores como regular, ya que se encontró una mala comunicación entre los colaboradores, con el gerente y falta trabajar más en equipo.
4. Se concluye que el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional es de 0.537 siendo un efecto moderado o medio, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 se afirma que el efecto de la comunicación intrapersonal en el clima organizacional es significativo. Eso quiere decir que si existe una adecuada comprensión de los comunicados que realizan los jefes hacia sus colaboradores el efecto será moderado en el clima organizacional.
5. Se concluye que el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional es de 0.716 siendo un efecto alto, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05, se afirma que el efecto de la comunicación interpersonal en el clima organizacional es significativo. Eso quiere decir que si existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y jefes el impacto en el clima organizacional será de nivel positivo alto.
6. Se concluye que el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional es de 0.82 siendo un efecto alto, además el nivel de significancia es de 0 menor a 0.05 afirmándose que el efecto de la comunicación institucional en el clima organizacional es significativo, por tanto, si se utilizan los canales de comunicación institucionales de forma eficaz, esto garantizará un buen clima laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al jefe de Recursos humanos de la municipalidad de Yaután a:

1. Realizar estudio de comunicación interna de forma periódica como mínimo una vez al año, ya que esta variable puede afectar significativamente al clima organizacional, que a su vez se ve repercutido en la productividad.
2. Programar talleres sobre la inteligencia emocional donde tanto jefes como subordinados, aprendan a controlar sus emociones, desarrollen cualidades como la empatía que les ayude a poder ponerse en el lugar de sus compañeros o colaboradores, para que puedan transmitir un mensaje más claro y entendible.
3. Programar talleres donde se tenga como propósito mejorar el trabajo en equipo y la forma de comunicarse, a fin de poder mejorar los niveles de clima organizacional.

A los jefes de las áreas y unidades orgánicas de la municipalidad de Yaután se le recomienda a:

4. Tomar en cuenta las ideas y emociones de los colaboradores ya que se ha demostrado que estos aspectos favorecen a tener un clima organizacional propicio para la productividad laboral.
5. Organizar reuniones sociales donde se permita que los miembros de la organización se conozcan más, y estrechar los vínculos de amistad, para que en el trabajo la comunicación de los asuntos laborales se refleje de forma natural.
6. Habilitar los canales de comunicación ascendente donde el trabajador se puede expresar y comunicar con sus jefes con total confianza y respeto, a fin de que se unan fuerzas para alcanzar los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS

- Abad, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, 1(16), 335-354.  
<https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607/603>
- Al-Kurdi, O., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50(1), 217-227.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.018>
- Al-Zoubi, M. (2021). Examining the Dimensions of Organizational Climate on Employee's creativity in Jordanian Hotels. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(2), 1013-1020.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ashraf-Alfandi-3/publication/354582573\\_Examining\\_the\\_Dimensions\\_of\\_Organizational\\_Climate\\_on\\_Employee's\\_creativity\\_in\\_Jordanian\\_Hotels/links/6140bda5dabc51cf451e52f/Examining-the-Dimensions-of-Organizational-Climat-o](https://www.researchgate.net/profile/Ashraf-Alfandi-3/publication/354582573_Examining_the_Dimensions_of_Organizational_Climate_on_Employee's_creativity_in_Jordanian_Hotels/links/6140bda5dabc51cf451e52f/Examining-the-Dimensions-of-Organizational-Climat-o)
- Andrade, H. (2013). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Netbiblo.
- Araujo, R. (2020). *Relación entre clima organizacional y la comunicación interna*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65376>
- Aunyawong, W., Villegas, J., Buaphiban, T., & Jitt-Aer, K. (2020). The Impact of Internal Communication Channel Using Line on Employee Engagement. *JOURNAL OF SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 16(1), 29-41.  
<https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/nkrafa-sct/article/view/240555>

- BBVA Research. (2020). *Productividad y eficiencia del sector público español*.  
<https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Bustos, M. (2019). *La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
Repositorio institucional UCV:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42860>
- Chaverri, D. (2017). De los métodos a la metodología en los diseños de investigación en ciencias sociales. *ABRA*, 37(55), 1-14.  
<http://dx.doi.org/10.15359/abra.37-55.4>
- Chi, S., Moon, S., & Yon, D. (2021). Internal Communication Effectiveness Model for Construction Companies: A Case Study of the Korean Construction Industry. *Springer link*, 25(1), 4220-4534. doi:<https://doi.org/10.1007/s12205-021-0483-1>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la Comunicación Interna*. Editorial UOC.
- Daud, K., Khidzir, N., Ismail, A., & Abdullah, F. (2018). Validity and reliability of instrument to measure social media skills among small and medium entrepreneurs at Pengkalan Datu River. *International Journal of Development and sustainability*, 7(3), 1026-1037. <https://isdsnet.com/ijds-v7n3-15.pdf>
- El Comercio. (18 de junio de 2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*.  
<https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

- Ewing, M., Linjuan, H., & Oneil, J. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *Taylor & Francis*, 13(2), 110-132. doi:<https://doi.org/10.1080/1553118X.2019.1575830>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7692391.pdf>
- Gestión. (17 de febrero de 2023). *Productividad de trabajadores en Perú retrocede a nivel de hace 4 años*. <https://gestion.pe/economia/productividad-de-trabajadores-en-peru-retrocede-a-nivel-de-hace-4-anos-noticia/>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Horna, A., Núñez, M., Tantapoma, M., & Jave, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Sciendo*, 24(3), 147-153. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Jnaneswar, K., & Gayathri, R. (2019). Influence of organizational climate on employee turnover intention in information technology industry in kerala. *Sumedha*, 8(2), 33-46. <http://cmrcetmba.in/sumedha/>
- Kišić, A. (2020). Information and communications technologies as a driver of effective internal communication. *Open Journal for Information Technology*, 3(2), 1-39. <https://doi.org/10.32591/coas.ojit.0302.01039k>
- Linjuan, R., & Cen, A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Elsevier*, 45(3), 10764-101774. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Mamani, N. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional de una RED Educativa de Huarochirí Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68520>

- Marinova, S., Cao, X., & Park, H. (2018). Constructive organizational values climate and organizational citizenship behaviors: a configurational view. *Journal of Management*, 20(10), 1-27. <https://doi.org/10.1177/0149206318755301>
- OIT. (2023). *La falta de productividad en América Latina es un problema muy serio*. <https://voices.ilo.org/es-es/podcast/la-falta-de-productividad-en-america-latina-es-un-problema>
- Olsson, A., Paredes, K., Johansson, U., Olander, M., & Ritzén, S. (2019). Organizational climate for innovation and creativity – a study in Swedish retail organizations. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29(3), 243-261. <https://doi.org/10.1080/09593969.2019.1598470>
- Paredes, D., Ibarra, L., & Moreno, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Scielo*, 50(127), 15-30. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Quindimil, D. (2007). *La comunicación interpersonal en las organizaciones*. Facultad de psicología de Buenos Aires.
- Rahman, M. (2020). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Language “Testing and Assessment” Research: A Literature Review. *Journal of Education and Learning*, 6(1), 102-112. <http://dx.doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
- Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Question, Revista especializada en periodismo y comunicación*, 1(48), 188-198. <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/download/2692/2445>
- Santiago, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees’ organisational identification: Effect of perceived organisational

support. *Journal of Economics and Management*, 42(4), 70-98.  
<https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>

Sifuentes, M. (2020). Estrategias de comunicación y desarrollo de actitudes en ciudadanía y democracia en jóvenes, Arequipa. *Magister Science Journal*, 3(1), 37-49. <https://magisterpub.com/ojs/index.php/msj/article/view/60/63>

Špoljarić, A., & Tkalac, V. (2022). Internal communication satisfaction and employee engagement as determinants of the employer brand. *Journal of Communication Management*, 26(1), 130-148.  
<https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0011>

Susita, D., Sudiarditha, K., Purwana, D., Wiradendi, C., & Merdyantie, R. (2020). Does organizational commitment mediate the impact of organizational culture and interpersonal communication on organizational citizenship behavior? *Management Science Letters*, 10(1), 2455-2465.  
doi:<http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.004>

Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., & Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 19, 20-35.  
[https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25727/9781776142767\\_OpenAccessPDF.pdf?sequence=1#page=34](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25727/9781776142767_OpenAccessPDF.pdf?sequence=1#page=34)

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Ediciones Granica.

Vicerrectorado de investigación UCV. (2020). *Código de ética de la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020/UCV*. Universidad César Vallejo.

Villa, A., Galindo, H., Loaiza, M., & Andrade, P. (2022). La comunicación interpersonal medición y estrategias para su desarrollo. *Profesorado*, 26(1), 20-62. doi:10.30827/profesorado.v26i1.13727

Zaldívar, D. (2003). *Relaciones interpersonales*. Enpes.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Comunicación interna	Mishra et al. (2014, p. 184) como se cita (Ewing et al., 2019) indican que es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados.	La comunicación interna se da al interior de la organización, y esta involucra tres niveles de comunicación que son la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional	Comunicación intrapersonal	Ideas Emociones	Ordinal
			Comunicación interpersonal	Apertura Receptividad	
			Comunicación institucional	Ascendente Descendente Horizontal	
Variable 2: Clima organizacional	Litwin y Stringer en 1986 explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación (Jnaneswar & Gayathri, 2019).	El clima organizacional es la percepción del colaborador de todo el ambiente laboral donde se desempeña que incluye la estructura. Responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto y la identidad.	Estructura	Estructura orgánica, formalidad organizacional y funciones	
			Responsabilidad	Autoadministración y compromiso con el trabajo.	
			Recompensa	Premios	
			Desafío	Retos laborales	
			Relaciones	Satisfacción por las relaciones interpersonales	
			Cooperación	Apoyo mutuo	
			Estándares de desempeño	Rendimiento en el trabajo y metas explícitas	
			Conflicto	Acuerdo participativo	
Identidad	Consecución de objetivos personales y sentido de pertenencia				

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN**

Instrucciones: Lea por favor de forma detenida las preguntas describen a continuación, y marque con un “X” la respuesta que usted considere conveniente considerando las siguientes alternativas de respuestas: donde “1” significa “Nunca”, “2” significa “Casi nunca”, “3” significa “a veces”, “4” significa “Casi siempre” y “5” significa “Siempre”, así como se muestra en la tabla siguiente:

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

N°		Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Comunicación intrapersonal</b>							
1	Ideas	Sus ideas son aceptadas por sus compañeros de trabajo asertivamente.					
2		Al expresar sus ideas libremente se reconoce sus aportes sin rechazarlos					
3	Emociones	Al comunicarse suele demostrar sus emociones y estas son comprendidas					
4		Al expresar sus alegrías, tristezas, logros de forma libre son aceptadas por los demás integrantes de la organización					
<b>Dimensión 2: Comunicación interpersonal</b>							
5	Apertura	Suelen intercambiar información relacionada con sus tareas y funciones					
6		Se da uso de los canales de información como correos, teléfono, redes sociales y de forma personal para comunicarse					
7	Receptividad	Los mensajes son transmitidos y entendidos forma clara y amigable					
8		Prestan atención cuando usted comunica algún asunto relacionado con su trabajo.					
<b>Dimensión 3: Comunicación institucional</b>							
9	Comunicación ascendente	Hay facilidad de acceso para comunicarse con los jefes de áreas de la organización					
10		La comunicación que tienen los trabajadores con los jefes es agradable y respetuosa					
11		Existe un buzón de sugerencia para transmitir sus ideas e inquietudes a los jefes					

12	Comunicación descendente	Los jefes explican claramente las funciones y tareas que tienen que realizar.						
13		La gerencia comunica sus objetivos para crear un sentido común de alcanzarlos entre sus miembros						
14		El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono o videoconferencias para comunicarse						
15	Comunicación horizontal	Suelen coordinar trabajos con los compañeros de otras áreas y oficinas de la organización.						
16		El lenguaje que se emplea entre los miembros son respetuosos, claro y entendibles.						
17		La comunicación en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización						

## FICHA TÉCNICA.

### DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Yaután
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Nivel comunicación interna
- g. **Administración:** Trabajadores de la municipalidad de Yaután
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de comunicación interna de la municipalidad de Yaután.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de

operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha=0.91$  este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

#### IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores de la municipalidad de Yaután

#### V. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora, papel bond, internet, lápiz y borrador

#### VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 17 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

#### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Intrapersonal	1,2,3,4,
Interpersonal	5,6,7,8,
Institucional	9,10,11,12,13,14,15,16,17

BAREMO POR VARIABLE				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Comunicación interna	17	85	63 - 85	Buena
			40 - 62	Regular

			17 – 39	Mala
<b>BAREMO POR DIMENSIONES</b>				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Comunicación intrapersonal	4	20	16 - 20	Buena
			10 – 15	Regular
			4 – 9	Mala
Comunicación interpersonal	4	20	16 - 20	Buena
			10 – 15	Regular
			4 – 9	Mala
Comunicación institucional	9	45	34 - 45	Buena
			22 – 33	Regular
			9 – 21	Mala

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN

Instrucciones: Lea por favor de forma detenida las preguntas describen a continuación, y marque con un “X” la respuesta que usted considere conveniente considerando las siguientes alternativas de respuestas: donde “1” significa “Nunca”, “2” significa “Casi nunca”, “3” significa “a veces”, “4” significa “Casi siempre” y “5” significa “Siempre”, así como se muestra en la tabla siguiente:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estructura</b>						
1	Se comunica con claridad la estructura orgánica de la institución para un correcto desempeño de las funciones de los nuevos trabajadores.					
2	Existe formalismo para que los trabajadores desarrollen una tarea o se comuniquen con sus jefes					
3	Se entrega el reglamento de organizaciones y funciones para que los trabajadores sepan como tienen que desempeñarse					
<b>Dimensión 2: Responsabilidad</b>						
4	Al encomendarles el trabajo, se cumplen las tareas sin necesidad de estar controlados.					
5	Es animadora la forma de comunicar las tareas y funciones que se motiva de parte de los jefes para comprometerse con las actividades.					
<b>Dimensión 3: Recompensa</b>						
6	Se comunica los premios que recibirán los trabajadores que demuestren efectividad en su trabajo					
7	Los jefes comunican que en la organización existen más premios que castigos, para los trabajadores que cumplen con sus tareas asignadas.					
<b>Dimensión 4: Desafío</b>						
8	Se suele comunicar los retos y metas que deben asumir los colaboradores					
9	Los jefes de áreas y departamento también suelen trabajar en función a retos que le propone la alta dirección de la organización					
<b>Dimensión 5: Relación</b>						
10	Las relaciones y forma de comunicación que existe entre los integrantes de la organización son agradable					
11	La comunicación de los jefes hacia los trabajadores suele ser amigables y respetuosa					
<b>Dimensión 6: Cooperación</b>						
12	La miembros de la organización suele practicar la cooperación mutua para cumplir con las tareas asignadas					
13	En la organización normalmente se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados					
<b>Dimensión 7: Estándares de desempeño</b>						
14	Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo					

1 5	Las metas organizacionales de la institución se comunican de forma clara					
<b>Dimensión 8: Conflicto</b>						
1 6	Frente a un conflicto o desacuerdo, los trabajadores aportan ideas para dar soluciones.					
1 7	Se comunica a los jefes de los conflictos que ocurren al interior de la organización, con el propósito de solucionarlos.					
<b>Dimensión 9: Identidad</b>						
1 8	Los jefes de la organización comunican que el cumplir con los objetivos organizacionales, ayuda a cumplir los objetivos personales de los colaboradores					
1 9	Los jefes comunican que los colaboradores pertenecen a la institución y son pieza clave de ella.					

## FICHA TÉCNICA.

### DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Yaután
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Nivel de clima organizacional
- g. **Administración:** Trabajadores de la municipalidad de Yaután
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Yaután.

### VIII. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha=0,94$  este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

### IX. DIRIGIDO A:

Trabajadores de la municipalidad de Yaután

### X. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora, papel bond, internet, lápiz y borrador.

### XI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 19 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Estructura	1,2,3,
Responsabilidad	4,5
Recompensa	6,7
Desafío	8, 9
Relación	10,11
Cooperación	12,13
Estándares de desempeño	14,15
Conflicto	16,17
Identidad	18,19

<b>BAREMO POR VARIABLE</b>				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Clima organizacional	19	95	71 - 95	Buena
			45 – 70	Regular
			19 – 44	Mala
<b>BAREMO POR DIMENSIONES</b>				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Estructura	3	15	12 - 15	Buena
			8 – 11	Regular
			3 – 7	Mala

Responsabilidad	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Recompensa	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Desafío	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Relación	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Cooperación	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Estándares de desempeño	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Conflicto	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala
Identidad	2	10	8 - 10	Buena
			5 - 7	Regular
			2 - 4	Mala

### **Anexo 3.** *Calculo del tamaño de la muestra*

La muestra será censal, es decir se encuestará a toda la población del estudio lo que representa a los 87 trabajadores de la municipalidad de Yaután (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS N°01

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional Municipalidad Distrital de Yaután, Casma 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José Fernando Juárez Cazola.		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional 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:	Cuestionario para medir las variables de comunicación interna y clima organizacional
Autor(es):	Cruz Zarzosa, Diana Carolina Huerta Visitación, Yaritza Tatiana
Procedencia:	Nv. Chimbote_ Ancash
Administración:	presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los Colaboradores de la Municipalidad distrital de Yaután, Casma
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 07 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 09 dimensiones, de 14 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4.

#### Soporte teórico

- **Variable 1: Comunicación Interna**

Ewing et al. (2019), indican que es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados.

- **Variable 2: Clima Organizacional**

Litwin y Stringer en 1986 explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación (Jnaneswar & Gayathri, 2019).





Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación intrapersonal	Peña Y Batalla. (2016), Involucra el entorno interno de los mensajes que realizan los directivos y que son transmitidos a todos los niveles jerárquicos de la organización.
	Comunicación interpersonal	Sifuentes. (2020), indica que la comunicación interpersonal es el proceso que realizan dos o más personas para intercambiar mensajes a fin de conseguir objetivos determinados. Asimismo, esta comunicación incluye signos verbales y no verbales, a fin de influir en el comportamiento de la otra persona
	Comunicación institucional	Andrade. (2013). Esta es definida como la comunicación que se establece en toda la organización y sus miembros usando los distintos canales establecidos
Clima organizacional	Estructura	Litwin y Stringer. (1986), es definido como la percepción del colaborador sobre la normativa, grado de formalidad, comprensión de funciones, entendimiento de políticas, niveles jerárquicos y nivel de regulaciones definidas.
	Responsabilidad	Litwin y Stringer. (1986), es el sentimiento que tiene el trabajador de cumplir con sus obligaciones y tiene que ver con la percepción del trabajador sobre ser su propio jefe y su compromiso con el trabajo, involucrando al cumplimiento de las tareas asignadas siendo evaluadas por la autoadministración, compromiso e iniciativa.
	Recompensa	Litwin y Stringer. (1986), es el estímulo que reciben los colaboradores por un trabajo bien hecho o también incluye un reforzamiento de sus habilidades
	Desafío	Litwin y Stringer. (1986), Involucra los retos que se incluyen en el trabajo
	Relaciones	Litwin y Stringer. (1986) es la percepción de un ambiente de trabajo grato motivado por el buen trato y respeto que es evaluado por medio del grado de satisfacción sobre el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales
	Cooperación	Litwin y Stringer. (1986), Se refiere a la ayuda por parte de los jefes y entre los colaboradores
	Estándares de desempeño	Litwin y Stringer. (1986), referido al énfasis que da la organización a las normas de rendimiento, a lo importante de percibir metas implícitas, explícitas y normas de desempeño lo que incluye cumplimiento de parámetros, metas y normativas relacionadas con el rendimiento, ya que el saber que en la organización se toma en cuenta el cumplimiento de ciertos estándares fomenta un ambiente de trabajo competitivo donde todos buscan alcanzar dichos estándares a fin de ser reconocidos por sus jefes y compañeros y el trabajo de calidad.
	Conflicto	Litwin y Stringer. (1986), es el modo como los integrantes de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen confrontar para dar solución a los problemas que aparezcan, y es medido con el acuerdo participativo ante los problemas
Identidad	Litwin y Stringer. (1986), se refiere al logro de los objetivos personales y la vocación por el trabajo	

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023" elaborado por Cruz Zarzosa, Diana Carolina y Huerta Visitación, Yaritza Tatiana en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**Variable del instrumento: Comunicación interna**

• Primera dimensión: comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	¿Al momento de comunicarse con sus compañeros usted expresa sus ideas y estas son aceptadas por sus compañeros de trabajo seriamente?	3	3	3	
	¿Los trabajadores en la organización pueden expresar sus ideas libremente y se reconoce sus aportes sin rechazarlos?	3	3	3	
Emociones	¿Al comunicarse con sus compañeros suele demostrar sus emociones y estas son comprendidas por sus compañeros de trabajo?	3	3	3	
	¿Los miembros de la organización pueden expresar sus alegrías, tristezas, logros de forma libre y ser aceptadas por los demás integrantes de la organización?	3	3	3	

• Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura	¿Los trabajadores en la organización suelen intercambiar información relacionada con sus tareas y funciones?	3	3	3	
	¿Al comunicarse con sus compañeros se da uso de los canales formales e informales como correos, teléfono, redes sociales o de forma personal?	3	3	3	
Receptividad	¿Al comunicarse con sus compañeros de trabajo, los mensajes son transmitidos y entendidos forma clara y amigable?	3	3	3	
	¿Sus jefes y compañeros de trabajo suelen prestar atención cuando usted le comunica algún asunto relacionado con su trabajo?	3	3	3	



*[Handwritten signature]*

• Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación ascendente	¿Existe facilidad de acceso para comunicarse con los jefes de áreas y departamentos dentro de la organización?	3	3	3	
	¿La comunicación que tienen los trabajadores con los jefes es agradable y respetuosa?	3	3	3	
	¿Existe un buzón de sugerencia para que los trabajadores puedan transmitir sus ideas e inquietudes a los jefes?	3	3	3	
Comunicación descendente	¿Los jefes suelen explicar claramente las funciones y tareas que tienen que realizar los trabajadores?	3	3	3	
	¿La dirección de la organización comunica sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de alcanzarlos entre sus miembros?	3	3	3	
	¿El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono o videoconferencias para comunicarse con los trabajadores?	3	3	3	
Comunicación horizontal	¿Los miembros de la organización suelen coordinar trabajos con compañeros de otras áreas y departamentos de la organización?	3	3	3	
	¿El lenguaje que se emplea entre los miembros de la organización es respetuosos, claro y entendible?	3	3	3	
	¿La comunicación entre los trabajadores de la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización?	3	3	3	

**Variable del instrumento:** Clima organizacional

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estructura orgánica	¿La organización comunica con claridad la estructura orgánica de la institución para un correcto desempeño de las funciones de los nuevos trabajadores?	3	3	3	
Formalidad organizacional	¿Para que los trabajadores desarrollen una tarea o se comuniquen con sus jefes, suele existir demasiado formalismo como escribir documentos o papeles?	3	3	3	
Funciones	¿En la institución se suele entregar el reglamento de organizaciones y funciones para que los trabajadores sepan como tienen que desempeñarse?	3	3	3	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoadministración	¿Cuándo la organización comunica las tareas que se deben realizar, los trabajadores suelen cumplir con ella, sin la necesidad que se le esté controlando?	3	3	3	
Compromiso con el trabajo	¿La forma de comunicar las tareas y funciones, por parte de los jefes de la organización, es animadora que motiva a los colaboradores a comprometerse con las actividades de la organización?	3	3	3	

- Tercera dimensión: Recompensa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Premios	¿En la organización se suele comunicar los premios que recibirán los trabajadores que demuestren efectividad en su trabajo?	3	3	3	
	¿Los jefes comunican la idea de que en la organización existen más premios que castigos, para los trabajadores que cumplen con sus tareas asignadas?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Desafío

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retos laborales	¿En la organización se suele comunicar los retos y metas que deben asumir los colaboradores?	3	3	3	
	¿Los jefes de áreas y departamento también suelen trabajar en función a retos que le propone la alta dirección de la organización?	3	3	3	

- Quinta dimensión: Relaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción por las relaciones interpersonales	¿Las relaciones y forma de comunicación que existe entre los integrantes de la organización son agradable?	3	3	3	
	¿La comunicación de los jefes hacia los trabajadores suele ser amigables y respetuosa?	3	3	3	

- Sexta dimensión: Cooperación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo mutuo	¿Los miembros de la organización suele practicar la cooperación mutua para cumplir con las tareas asignadas?	3	3	3	
	¿En la organización normalmente se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados?	3	3	3	

- Séptima dimensión: Estándares de desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rendimiento en el trabajo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	3	3	3	
Metas explícitas	¿Las metas organizacionales de la institución se suelen comunicar de forma explícita?	3	3	3	

- Octava dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acuerdo participativo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	3	3	3	
	¿Las metas organizacionales de la institución se suelen comunicar de forma explícita?	3	3	3	

- Novena dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Consecución de objetivos personales	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que el cumplir con los objetivos organizacionales, ayuda a cumplir los objetivos personales de los colaboradores?	3	3	3	
Sentido de pertenencia	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que los colaboradores pertenecen a la institución y son pieza clave de ella?	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

.....  
Evaluador:

DNI N°

*John German Linares Cazola*  
*31674876*

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

1/7/23, 10:28

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	LICENCIADO EN ADMINISTRACION  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
LINARES CAZOLA, JOSE GERMAN DNI 31674876	DOCTOR EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: 17/12/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS N°02

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional Municipalidad Distrital de Yaután, Casma 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	MIGUEL ANGEL CANCHARI PRECIADO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	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:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir las variables de comunicación interna y clima organizacional
<b>Autor(es):</b>	Cruz Zarzosa, Diana Carolina Huerta Visitación, Yaritza Tatiana
<b>Procedencia:</b>	Nv. Chimbote_ Ancash
<b>Administración:</b>	presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los Colaboradores de la Municipalidad distrital de Yaután, Casma



Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"><li>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 07 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>- La segunda variable contiene 09 dimensiones, de 14 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

Ewing et al. (2019), indican que es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados.

- **Variable 2:** Clima Organizacional

Litwin y Stringer en 1986 explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación (Jnaneswar & Gayathri, 2019).



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación intrapersonal	Peña Y Batalla. (2016), Involucra el entorno interno de los mensajes que realizan los directivos y que son transmitidos a todos los niveles jerárquicos de la organización.
	Comunicación interpersonal	Sifuentes. (2020), indica que la comunicación interpersonal es el proceso que realizan dos o más personas para intercambiar mensajes a fin de conseguir objetivos determinados. Asimismo, esta comunicación incluye signos verbales y no verbales, a fin de influir en el comportamiento de la otra persona
	Comunicación institucional	Andrade. (2013). Esta es definida como la comunicación que se establece en toda la organización y sus miembros usando los distintos canales establecidos
Clima organizacional	Estructura	Litwin y Stringer. (1986), es definido como la percepción del colaborador sobre la normativa, grado de formalidad, comprensión de funciones, entendimiento de políticas, niveles jerárquicos y nivel de regulaciones definidas.
	Responsabilidad	Litwin y Stringer. (1986), es el sentimiento que tiene el trabajador de cumplir con sus obligaciones y tiene que ver con la percepción del trabajador sobre ser su propio jefe y su compromiso con el trabajo, involucrando al cumplimiento de las tareas asignadas siendo evaluadas por la autoadministración, compromiso e iniciativa.
	Recompensa	Litwin y Stringer. (1986), es el estímulo que reciben los colaboradores por un trabajo bien hecho o también incluye un reforzamiento de sus habilidades
	Desafío	Litwin y Stringer. (1986), Involucra los retos que se incluyen en el trabajo
	Relaciones	Litwin y Stringer. (1986) es la percepción de un ambiente de trabajo grato motivado por el buen trato y respeto que es evaluado por medio del grado de satisfacción sobre el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales
	Cooperación	Litwin y Stringer. (1986), Se refiere a la ayuda por parte de los jefes y entre los colaboradores
	Estándares de desempeño	Litwin y Stringer. (1986), referido al énfasis que da la organización a las normas de rendimiento, a lo importante de percibir metas implícitas, explícitas y normas de desempeño lo que incluye cumplimiento de parámetros, metas y normativas relacionadas con el rendimiento, ya que el saber que en la organización se toma en cuenta el cumplimiento de ciertos estándares fomenta un ambiente de trabajo competitivo donde todos buscan alcanzar dichos estándares a fin de ser reconocidos por sus jefes y compañeros y el trabajo de calidad.
	Conflicto	Litwin y Stringer. (1986), es el modo como los integrantes de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen confrontar para dar solución a los problemas que aparezcan, y es medido con el acuerdo participativo ante los problemas
Identidad	Litwin y Stringer. (1986), se refiere al logro de los objetivos personales y la vocación por el trabajo	

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023” elaborado por Cruz Zarzosa, Diana Carolina y Huerta Visitación, Yaritza Tatiana en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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

**Variable del instrumento:** Comunicación interna

- Primera dimensión: comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	¿Al momento de comunicarse con sus compañeros usted expresa sus ideas y estas son aceptadas por sus compañeros de trabajo seriamente?	3	4	4	
	¿Los trabajadores en la organización pueden expresar sus ideas libremente y se reconoce sus aportes sin rechazarlos?	4	3	4	
Emociones	¿Al comunicarse con sus compañeros suele demostrar sus emociones y estas son comprendidas por sus compañeros de trabajo?	3	4	3	
	¿Los miembros de la organización pueden expresar sus alegrías, tristezas, logros de forma libre y ser aceptadas por los demás integrantes de la organización?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura	¿Los trabajadores en la organización suelen intercambiar información relacionada con sus tareas y funciones?	3	4	4	
	¿Al comunicarse con sus compañeros se da uso de los canales formales e informales como correos, teléfono, redes sociales o de forma personal?	4	3	4	
Receptividad	¿Al comunicarse con sus compañeros de trabajo, los mensajes son transmitidos y entendidos forma clara y amigable?	3	4	3	
	¿Sus jefes y compañeros de trabajo suelen prestar atención cuando usted le comunica algún asunto relacionado con su trabajo?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Comunicación ascendente	¿Existe facilidad de acceso para comunicarse con los jefes de áreas y departamentos al interior de la organización?	3	4	4	
	¿La comunicación que tienen los trabajadores con los jefes es agradable y respetuosa?	4	3	4	
	¿Existe un buzón de sugerencia para que los trabajadores puedan transmitir sus ideas e inquietudes a los jefes?	3	4	3	
Comunicación descendente	¿Los jefes suelen explicar claramente las funciones y tareas que tienen que realizar los trabajadores?	3	4	4	
	¿La dirección de la organización comunica sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de alcanzarlos entre sus miembros?	4	3	4	
	¿El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono o videoconferencias para comunicarse con los trabajadores?	3	4	3	
Comunicación horizontal	¿Los miembros de la organización suelen coordinar trabajos con compañeros de otras áreas y departamentos de la organización?	3	4	4	
	¿El lenguaje que se emplea entre los miembros de la organización es respetuosos, claro y entendible?	4	3	4	
	¿La comunicación entre los trabajadores de la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización?	3	4	3	

**Variable del instrumento:** Clima organizacional

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

<b>Estructura orgánica</b>	¿La organización comunica con claridad la estructura orgánica de la institución para un correcto desempeño de las funciones de los nuevos trabajadores?	3	4	4	
<b>Formalidad organizacional</b>	¿Para que los trabajadores desarrollen una tarea o se comuniquen con sus jefes, suele existir demasiado formalismo como escribir documentos o papeles?	4	3	4	
<b>Funciones</b>	¿En la institución se suele entregar el reglamento de organizaciones y funciones para que los trabajadores sepan como tienen que desempeñarse?	3	4	3	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones</b>
Autoadministración	¿Cuándo la organización comunica las tareas que se deben realizar, los trabajadores suelen cumplir con ella, sin la necesidad que se le esté controlando?	3	4	4	
Compromiso con el trabajo	¿La forma de comunicar las tareas y funciones, por parte de los jefes de la organización, es animadora que motiva a los colaboradores a comprometerse con las actividades de la organización?	4	3	4	

- Tercera dimensión: Recompensa

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones</b>
Premios	¿En la organización se suele comunicar los premios que recibirán los trabajadores que demuestren efectividad en su trabajo?	3	4	4	

	¿Los jefes comunican la idea de que en la organización existen más premios que castigos, para los trabajadores que cumplen con sus tareas asignadas?	4	3	4	
--	--	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Desafío

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retos laborales	¿En la organización se suele comunicar los retos y metas que deben asumir los colaboradores?	3	4	4	
	¿Los jefes de áreas y departamento también suelen trabajar en función a retos que le propone la alta dirección de la organización?	4	3	4	

- Quinta dimensión: Relaciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción por las relaciones interpersonales	¿Las relaciones y forma de comunicación que existe entre los integrantes de la organización son agradable?	3	4	4	
	¿La comunicación de los jefes hacia los trabajadores suele ser amigables y respetuosa?	4	3	4	

- Sexta dimensión: Cooperación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo mutuo	¿Los miembros de la organización suele practicar la cooperación mutua para cumplir con las tareas asignadas?	3	4	4	

	¿En la organización normalmente se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados?	4	3	4	
--	--	---	---	---	--

- Séptima dimensión: Estándares de desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rendimiento en el trabajo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	3	4	4	
Metas explícitas	¿Las metas organizacionales de la institución se suelen comunicar de forma explícita?	4	3	4	

- Octava dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acuerdo participativo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	3	4	4	
	¿Las metas organizacionales de la institución se suelen comunicar de forma explícita?	4	3	4	

- Novena dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Consecución de objetivos personales	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que el cumplir con los objetivos organizacionales, ayuda a cumplir los objetivos personales de los colaboradores?	3	4	4	
Sentido de pertenencia	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que los	4	3	4	

	colaboradores pertenecen a la institución y son pieza clave de ella?				
--	--	--	--	--	--



.....

Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

DNI N 46105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

1/7/23, 10:34

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
CANCHARI PRECIADO, MIGUEL ANGEL DNI 46105455	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 06/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS N° 03

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional Municipalidad Distrital de Yaután, Casma 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Eveling Katherine Gonzales Flores	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Tecnológica del Perú	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir las variables de comunicación interna y clima organizacional
Autor(es):	Cruz Zarzosa, Diana Carolina Huerta Visitación, Yaritza Tatiana
Procedencia:	Nv. Chimbote_ Ancash
Administración:	presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los Colaboradores de la Municipalidad distrital de Yaután, Casma

Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"><li>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 07 indicadores y 17 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>- La segunda variable contiene 09 dimensiones, de 14 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación Interna

Ewing et al. (2019), indican que es la comunicación que ocurre entre las organizaciones y los empleados que tiene el potencial de fomentar la comunicación, la confianza y el compromiso entre los empleados.

- **Variable 2:** Clima Organizacional

Litwin y Stringer en 1986 explicaron que el clima organizacional involucra las percepciones directas o indirectas del sistema formal de los integrantes de la organización que afectan su comportamiento y motivación (Jnaneswar & Gayathri, 2019).

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación intrapersonal	Peña Y Batalla. (2016), Involucra el entorno interno de los mensajes que realizan los directivos y que son transmitidos a todos los niveles jerárquicos de la organización.
	Comunicación interpersonal	Sifuentes. (2020), indica que la comunicación interpersonal es el proceso que realizan dos o más personas para intercambiar mensajes a fin de conseguir objetivos determinados. Asimismo, esta comunicación incluye signos verbales y no verbales, a fin de influir en el comportamiento de la otra persona
	Comunicación institucional	Andrade. (2013). Esta es definida como la comunicación que se establece en toda la organización y sus miembros usando los distintos canales establecidos
Clima organizacional	Estructura	Litwin y Stringer. (1986), es definido como la percepción del colaborador sobre la normativa, grado de formalidad, comprensión de funciones, entendimiento de políticas, niveles jerárquicos y nivel de regulaciones definidas.
	Responsabilidad	Litwin y Stringer. (1986), es el sentimiento que tiene el trabajador de cumplir con sus obligaciones y tiene que ver con la percepción del trabajador sobre ser su propio jefe y su compromiso con el trabajo, involucrando al cumplimiento de las tareas asignadas siendo evaluadas por la autoadministración, compromiso e iniciativa.
	Recompensa	Litwin y Stringer. (1986), es el estímulo que reciben los colaboradores por un trabajo bien hecho o también incluye un reforzamiento de sus habilidades
	Desafío	Litwin y Stringer. (1986), Involucra los retos que se incluyen en el trabajo
	Relaciones	Litwin y Stringer. (1986) es la percepción de un ambiente de trabajo grato motivado por el buen trato y respeto que es evaluado por medio del grado de satisfacción sobre el ambiente de trabajo debido a las relaciones interpersonales
	Cooperación	Litwin y Stringer. (1986), Se refiere a la ayuda por parte de los jefes y entre los colaboradores
	Estándares de desempeño	Litwin y Stringer. (1986), referido al énfasis que da la organización a las normas de rendimiento, a lo importante de percibir metas implícitas, explícitas y normas de desempeño lo que incluye cumplimiento de parámetros, metas y normativas relacionadas con el rendimiento, ya que el saber que en la organización se toma en cuenta el cumplimiento de ciertos estándares fomenta un ambiente de trabajo competitivo donde todos buscan alcanzar dichos estándares a fin de ser reconocidos por sus jefes y compañeros y el trabajo de calidad.
	Conflicto	Litwin y Stringer. (1986), es el modo como los integrantes de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen confrontar para dar solución a los problemas que aparezcan, y es medido con el acuerdo participativo ante los problemas
	Identidad	Litwin y Stringer. (1986), se refiere al logro de los objetivos personales y la vocación por el trabajo

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023" elaborado por Cruz Zarzosa, Diana Carolina y Huerta Visitación, Yaritza Tatiana en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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*

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Comunicación interna

- Primera dimensión: comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	¿Al momento de comunicarse con sus compañeros usted expresa sus ideas y estas son aceptadas por sus compañeros de trabajo seriamente?	4	4	4	
	¿Los trabajadores en la organización pueden expresar sus ideas libremente y se reconoce sus aportes sin rechazarlos?	4	4	4	
Emociones	¿Al comunicarse con sus compañeros suele demostrar sus emociones y estas son comprendidas por sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	¿Los miembros de la organización pueden expresar sus alegrías, tristezas, logros de forma libre y ser aceptadas por los demás integrantes de la organización?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura	¿Los trabajadores en la organización suelen intercambiar información relacionada con sus tareas y funciones?	4	4	4	
	¿Al comunicarse con sus compañeros se da uso de los canales formales e informales como correos, teléfono, redes sociales o de forma personal?	4	4	4	
Receptividad	¿Al comunicarse con sus compañeros de trabajo, los mensajes son transmitidos y entendidos forma clara y amigable?	4	4	4	
	¿Sus jefes y compañeros de trabajo suelen prestar atención cuando usted le comunica algún asunto relacionado con su trabajo?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación ascendente	¿Existe facilidad de acceso para comunicarse con los jefes de áreas y departamentos dentro de la organización?	4	4	4	
	¿La comunicación que tienen los trabajadores con los jefes es agradable y respetuosa?	4	4	4	
	¿Existe un buzón de sugerencia para que los trabajadores puedan transmitir sus ideas e inquietudes a los jefes?	4	4	4	
Comunicación descendente	¿Los jefes suelen explicar claramente las funciones y tareas que tienen que realizar los trabajadores?	4	4	4	
	¿La dirección de la organización comunica sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de alcanzarlos entre sus miembros?	4	4	4	
	¿El jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono o videoconferencias para comunicarse con los trabajadores?	4	4	4	
Comunicación horizontal	¿Los miembros de la organización suelen coordinar trabajos con compañeros de otras áreas y departamentos de la organización?	4	4	4	
	¿El lenguaje que se emplea entre los miembros de la organización es respetuosos, claro y entendible?	4	4	4	
	¿La comunicación entre los trabajadores de la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización?	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Clima organizacional

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Estructura orgánica	¿La organización comunica con claridad la estructura orgánica de la institución para un correcto desempeño de las funciones de los nuevos trabajadores?	4	4	4	
Formalidad organizacional	¿Para que los trabajadores desarrollen una tarea o se comuniquen con sus jefes, suele existir demasiado formalismo como escribir documentos o papeles?	4	4	4	
Funciones	¿En la institución se suele entregar el reglamento de organizaciones y funciones para que los trabajadores sepan cómo tienen que desempeñarse?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Autoadministración	¿Cuándo la organización comunica las tareas que se deben realizar, los trabajadores suelen cumplir con ella, sin la necesidad que se le esté controlando?	4	4	4	
Compromiso con el trabajo	¿La forma de comunicar las tareas y funciones, por parte de los jefes de la organización, es animadora que motiva a los colaboradores a comprometerse con las actividades de la organización?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Recompensa

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Premios	¿En la organización se suele comunicar los premios que recibirán los trabajadores que demuestren efectividad en su trabajo?	4	4	4	
	¿Los jefes comunican la idea de que en la organización existen más premios que castigos, para los trabajadores que cumplen con sus tareas asignadas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Desafío

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Retos laborales	¿En la organización se suele comunicar los retos y metas que deben asumir los colaboradores?	4	4	4	
	¿Los jefes de áreas y departamento también suelen trabajar en función a retos que le propone la alta dirección de la organización?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Relaciones

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Satisfacción por las relaciones interpersonales	¿Las relaciones y forma de comunicación que existe entre los integrantes de la organización son agradable?	4	4	4	
	¿La comunicación de los jefes hacia los trabajadores suele ser amigables y respetuosa?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Cooperación

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
-------------	------	--------------	---------------	---------------	---------------

Apoyo mutuo	¿Los miembros de la organización suele practicar la cooperación mutua para cumplir con las tareas asignadas?	4	4	4	
	¿En la organización normalmente se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados?	4	4	4	

- Séptima dimensión: Estándares de desempeño

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Rendimiento en el trabajo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Metas explícitas	¿Las metas organizacionales de la institución se suelen comunicar de forma explícita?	4	4	4	

- Octava dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Acuerdo participativo	¿Se suele comunicar a los colaboradores el nivel de rendimiento esperado en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Las metas organizacionales de la institucion se suelen comunicar de forma explícita?	4	4	4	

- Novena dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Consecución de objetivos personales	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que el cumplir con los objetivos organizacionales, ayuda a cumplir los objetivos personales de los colaboradores?	4	4	4	

Sentido de pertenencia	¿Los jefes de la organización suelen comunicar que los colaboradores pertenecen a la institución y son pieza clave de ella?	4	4	4	
------------------------	---	---	---	---	--

  
**Eveling Katherine Gonzales Flores**  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 ELAD N°05571

Evaluador: EVELYN KATHERINE GONZALES FLORES

DNI N° 44867539

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

1/7/23, 10:38

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALES FLORES, EVELING KATHERINE DNI 44867539	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA</b>  Fecha de diploma: 18/11/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES FLORES, EVELING KATHERINE DNI 44867539	<b>LICENCIADA EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 16/06/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALES FLORES, EVELING KATHERINE DNI 44867539	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  Fecha de diploma: 19/02/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## **Anexo 5. Confiabilidad del instrumento**

Confiabilidad del cuestionario que mide la comunicación interna.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	17

Confiabilidad del cuestionario que mide el clima organizacional.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,94	19

**Anexo 6. Base de datos de la aplicación prueba piloto**

**Base de datos del cuestionario de comunicación interna.**

ENCUESTADOS	ITEMS																	SUMA	LEYENDA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			
E1	3	3	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	3	4	4	3	4	60	1	NUNCA
E2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	78	2	CASI NUNCA
E3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	81	3	AVECES
E4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	53	4	CASI SIEMPRE
E5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	62	5	SIEMPRE
E6	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67		
E7	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	75		
E8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	60		
E9	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	53		
E10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	71		
E11	3	3	4	3	2	1	3	4	3	4	1	3	3	1	4	4	3	49		
E12	4	3	3	3	2	3	4	3	3	5	1	4	5	3	3	3	3	55		
E13	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	68		
E14	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66		
E15	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	4	4	61		

**Base de datos del cuestionario de clima organizacional.**

ENCUESTADOS	ITEMS																			SUMA	LEYENDA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
E1	5	4	3	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	66		
E2	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87	1	NUNCA
E3	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	2	CASI NUNCA
E4	3	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	56	3	AVECES
E5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	70	4	CASI SIEMPRE
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	75	5	SIEMPRE
E7	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	89		
E8	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	70		
E9	2	3	3	4	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	51		
E10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	75		
E11	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	62		
E12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58		
E13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75		
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	75		
E15	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	77		

## **Anexo 7. Consentimiento y/o asentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

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

Título de la investigación: Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023

Investigador (a) (es): Cruz Zarzosa Diana Carolina

Huerta Visitación Yaritza Tatiana

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023”, cuyo objetivo es determinar el efecto del proceso de comunicación interna en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yaután. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la comunicación interna afecta el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Yaután en el año 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: “Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional en la municipalidad distrito de Yaután, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el interior de la Municipalidad Distrital de Yaután de encuesta mixta. 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 alcanzará 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) [Cruz Zarzosa Diana Carolina, Huerta Visitación Yaritza Tatiana] email [Dcruzz16@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Dcruzz16@ucvvirtual.edu.pe), [Yhuertavi4@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Yhuertavi4@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

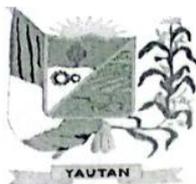
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Raúl Zeta Temoche

Fecha y hora: 03 de Agosto del 2023

*[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*



## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN

“Tierra del Majestuoso Ullampash”  
PROVINCIA DE CASMA - REGIÓN ANCASH

Plaza de Armas s/n – Yaután

E-Mail: [municipalidaddeyautan@gmail.com](mailto:municipalidaddeyautan@gmail.com)

“Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo”

Yaután 03, de Agosto del 2023

### CARTA N°025-2023-MDY-URH/RZT

**Dr. Juan Francisco Salazar Llanos**

Jefe de la Escuela Profesional de Administración

Presente.-

**ASUNTO:** Aceptación para aplicación de encuesta.

**REF** : CARTA N°321-2023-UCV-VA-P01-F04/CCP

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, la Srta. YARITZA TATIANA HUERTA VISITACION, con DNI: 76740868 y la Srta. DIANA CAROLINA CRUZ ZARZOSA, con DNI: 71774853, estudiantes de la Facultad de Administración – Escuela Profesional de Administración “CESAR VALLEJO”- Chimbote, han sido admitidas para la aplicación de una encuesta a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yaután, y publicar su identidad en los resultados, el cual será de utilidad para el desarrollo de su trabajo de investigación: “Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en el clima organizacional Municipalidad Distrital de Yaután, CASMA 2023

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal sin otro particular me despido de usted.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTAN  
  
**RAUL ZETA JEMOCHE**  
DNI N° 46632647  
JEFE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

01 Copia File RR. HH

YAUTÁN – CASMA - ANCASH - PERU

## Anexo 8: Autorización de aplicación del instrumento

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Distrital de Yaután	RUC: 20186203918
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Hever Luis Hinostraza Encarnación	DNI: 32126034

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Análisis del proceso de comunicación interna y su efecto en clima organizacional municipalidad distrital de Yaután, Casma 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor:  Diana Carolina Cruz Zarzosa Yaritza Tatiana Huerta Visitación	DNI:  71774853 76740868

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

#### Lugar y Fecha:

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUTÁN  
  
Mag. Hever Luis Hinostraza Encarnación  
ALCALDE  
DNI 32126034

Mg. Hever Luis Hinostraza Encarnación

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.