



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia
de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma –
2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Estelita Coral, Cielo Annette (orcid.org/0000-0002-5979-5704)

Morales Maza, Alondra Violeta (orcid.org/0000-0002-0452-0244)

ASESOR:

Dr. Carrera Ramos, Pedro Alonso (orcid.org/0000-0002-0973-0769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres y familiares que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño nos han impulsado siempre a perseguir nuestras metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Estelita Coral, Cielo Annette y Morales Maza,
Alondra Violeta.

AGRADECIMIENTO

Son muchos los docentes que han sido parte de nuestro camino universitario y, a todos ellos se les quiere agradecer por transmitirnos los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Pero, en especial a nuestro docente Canchari Preciado Miguel por guiarnos en el desarrollo del presente artículo de revisión de literatura científica.

Estelita Coral, Cielo Annette y Morales Maza, Alondra Violeta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRERA RAMOS PEDRO ALONSO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023", cuyos autores son ESTELITA CORAL CIELO ANNETTE, MORALES MAZA ALONDRA VIOLETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 09 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEDRO ALONSO CARRERA RAMOS DNI: 06435263 ORCID: 0000-0002-0973-0769	Firmado electrónicamente por: PCARRERA el 20-12- 2023 08:35:41

Código documento Trilce: TRI - 0690115





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ESTELITA CORAL CIELO ANNETTE, MORALES MAZA ALONDRA VIOLETA 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: "Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de 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.

Nombres y Apellidos	Firma
ESTELITA CORAL CIELO ANNETTE DNI: 73568295 ORCID: 0000-0002-5979-5704	Firmado electrónicamente por: CESTELITA el 19-12- 2023 12:33:11
MORALES MAZA ALONDRA VIOLETA DNI: 70154428 ORCID: 0000-0002-0452-0244	Firmado electrónicamente por: AVMORALESM el 16- 12-2023 18:48:36

Código documento Trilce: INV - 1611121

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR /AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN..	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Sexo de los encuestados</i>	30
Tabla 2	<i>Edad de los encuestados</i>	30
Tabla 3	<i>Niveles de comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023</i> ..	31
Tabla 4	<i>Nivel de comunicación organizacional ascendente</i>	31
Tabla 5	<i>Nivel de comunicación organizacional descendente</i>	32
Tabla 6	<i>Nivel de comunicación organizacional horizontal</i>	33
Tabla 7	<i>Nivel de comunicación organizacional formal</i>	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	32
<i>Nivel de comunicación organizacional ascendente</i>	32
Figura 2	33
<i>Nivel de comunicación organizacional descendente</i>	33
Figura 3	34
<i>Nivel de comunicación organizacional horizontal</i>	34
Figura 4	35
<i>Nivel de comunicación organizacional formal</i>	35

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Se empleó la metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo; con diseño de investigación no experimental y transversal. El tamaño de la población fue de 350 colaboradores, definida no probabilísticamente. Para recolectar los datos se aplicó la técnica de encuesta, con el instrumento “cuestionario para evaluar el nivel de comunicación organizacional”; Su confiabilidad se determinó mediante el Alpha de Crombach, el cual fue de 0.985; es decir, una muy alta confiabilidad. Obtenida la base de datos, se procedió a analizarla en el programa estadístico SPSS 25 para conseguir los resultados. Se concluyó que, el 30,86 % de los colaboradores se hallan en el nivel deficiente de comunicación organizacional; el 58,29 % en el nivel medio; y, el 10,86 % en el nivel eficiente. Los resultados muestran un alto porcentaje de trabajadores críticos con su desempeño comunicacional; asimismo, se deduce que existen tareas pendientes por realizar en favor de la mejora de la variable y su prestigio institucional.

Palabras clave: Comunicación organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the level of organizational communication that exists among the workers of the public services management of the provincial municipality of Casma - 2023. The applied methodology, descriptive level and quantitative approach was used; with non-experimental and cross-sectional research design. The population size was 350 collaborators, defined non-probabilistically. To collect the data, the survey technique was applied, with the instrument "questionnaire to evaluate the level of organizational communication..."; Its reliability is calculated using Crombach's Alpha, which was 0.985; that is, a very high reliability. Once the database was obtained, it was analyzed in the SPSS 25 statistical program to obtain the results. It was concluded that 30.86% of the collaborators are at the deficient level of organizational communication; 58.29% at the middle level; and 10.86% at the efficient level. The results show a high percentage of workers who are critical of their communication performance; Likewise, it follows that there are pending tasks to be carried out in favor of improving the variable and its institutional prestige.

Keywords: Organizational communication, upward communication, downward communication.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es un instrumento ancestral, tan antigua como la humanidad misma, y al mismo tiempo de vital importancia. Si los seres humanos iniciaran sus interacciones respetándose los unos a los otros y sin discriminaciones, fomentando un clima agradable y tolerante entre los individuos involucrados, las disputas, peleas y conflictos podrían ser abordados rápidamente y resueltos de manera efectiva. En ese sentido, en todo el mundo la comunicación ha trascendido y tomado un lugar importante dentro de la vida cotidiana de los individuos. Así pues, la comunicación organizacional, es un proceso donde las personas o comunidades intercambian información de todo tipo dentro de una organización, con el objetivo de lograr y alcanzar metas y objetivos organizacionales (Balarezo, 2018).

En este sentido, las organizaciones de todo el mundo hoy entienden que, alcanzar sus metas no solo se trata de invertir más en sus instituciones, sino que, la clave está en mejorar la calidad de comunicación empleador-empleado, además de, contratar al personal idóneo que se sepa desarrollar en los procesos tecnológicos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la comunicación es una de las habilidades fundamentales que deben poseer los trabajadores para adaptarse a un mundo laboral en constante cambio. Es así que, las instituciones deben hacer frente a una serie de factores, como: a) la burocracia, entendida como el conjunto de órdenes e informes que deben cruzarse entre las diversas áreas de la institución; de tal manera que, si dicha información tarda, esto puede generar retrasos y confusiones en su emisión y en la posterior toma de decisiones; b) diferentes agendas, en algunos casos, los diferentes niveles y áreas administrativas de las instituciones pueden tener agendas diferentes o incluso conflictivas, esto puede dificultar la coordinación y la colaboración dentro de la institución y puede hacer que la comunicación sea lenta y tornarse difícil (Salas, 2022).

Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), ha señalado lo importante que es la comunicación organizacional para apuntalar el éxito empresarial y que, además influye en el crecimiento económico de ésta, por lo que, ha identificado algunos otros problemas relacionados con la comunicación organizacional que pueden afectar a las instituciones, por lo que menciona que uno de esos problemas son las barreras culturales y lingüísticas en

las empresas transnacionales; pues, el operar en diferentes países, con diferentes culturas e idiomas, puede dificultar la comunicación asertiva entre las diferentes sucursales y departamentos donde está posicionada la empresa. Asimismo, no solo se trata de barreras culturales e idiomáticas, las diferentes leyes y regulaciones de los distintos países hacen que dichas organizaciones y/o instituciones no se acojan a su cumplimiento con total transparencia generando tal vez desconfianza dentro de la organización. Todo esto puede causar problemas en la comunicación organizacional, y detener la coordinación entre los mismos, por lo que, puede afectar negativamente la productividad y la rentabilidad (Díaz y Vásquez, 2022).

En el Perú, la comunicación organizacional también ha sido detectada como un problema grave dentro de las instituciones públicas y privadas. En esa misma línea, la Defensoría del Pueblo y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) destacan que, la burocracia imperante de las entidades públicas traba el flujo normal de las comunicaciones entre las diversas áreas organizacionales; así pues, esto crea un clima abrumador de desconfianza que, combinado con las barreras culturales existentes entre los distintos empleados, genera mala interpretación, problemas de coordinación y planificación que se reflejan en el desempeño de los colaboradores institucionales. De tal forma, puede concluirse que, el no tener una buena comunicación interna dentro de las organizaciones, puede originar una débil transmisión de información importante afectando negativamente en la toma de decisiones empresariales y/o institucionales (López, 2015).

Por otro lado, en la provincia de Casma y, más específicamente, en la municipalidad distrital de Yaután la investigación de Flores y Guillén (2019) ha identificado una correlación fuerte entre comunicación interna (organizacional) pues a menor porcentaje de comunicación interna es menor también el porcentaje del desempeño laboral entre los trabajadores. El estudio también recomienda seguir investigando en esta línea para, si es posible, hallar otras correlaciones con distintas variables. Las investigaciones realizadas en otros países y ciudades del Perú y del mundo así lo sugieren.

Específicamente, en el área de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma, la realidad sugiere que no es muy distinta a la del resto del país. Así pues, diversos estudios indican que existen problemas comunicacionales en distintas

organizaciones, públicas y privadas, grandes y pequeñas, Por ello la decisión de realizar esta investigación, con la finalidad de identificar estos errores de gestión (si los hubiera), para poder subsanarlos y luego ofrecer un mejor servicio a la colectividad casmeña. Pero, ¿hasta qué punto debiera ser considerado un problema fundamental? Si la respuesta es positiva ¿cuáles son sus causas? De persistir el fenómeno ¿Cuáles serían sus consecuencias? ¿Qué fenómenos asociados a la comunicación organizacional están ocurriendo ahora mismo en esta área de la municipalidad?

La realidad especificada anteriormente, desembocó en el siguiente problema general, que se constituyó en la directriz de investigación de este proyecto: ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023? A continuación, se detallan los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023? b) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023? c) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional horizontal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023? d) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023?

La elaboración del presente informe de investigación se justificó en los campos: teórico, práctico metodológico y social.

En lo teórico. Cómo se desprende de los párrafos anteriores, no existen muchas investigaciones sobre la variable comunicación organizacional y, es recientemente que se está investigando su impacto en las diversas organizaciones del Perú. Mucho menos existen en la provincia de Casma. El estudio ampliará la base teórica sobre el conocimiento que se tiene de esta variable, lo que supondrá una mejora en la comprensión de su fenomenología y sus relaciones con otras variables o sucesos.

En la práctica. Dada la actual investigación, sus resultados y conclusiones, se conocerá el grado real de comunicación organizacional en el que se halla el sujeto

de estudio, para luego poner en marcha un proceso de mejora comunicacional al interior de esta área de dicha municipalidad; que, de dar resultados positivos se implementarán en las otras áreas de esta municipalidad.

En lo metodológico. La base de esta investigación es el método científico, lo cual posibilita la replicación de la misma en otras investigaciones que se enfrenten a la misma problemática, permitiendo así alcanzar resultados similares. La confianza estará puesta en que este estudio que se aplica a un área determinada del municipio casmeño proporcione nuevos conocimientos que lo hagan valioso y útil para la colectividad; de esta forma, podrá ser aplicado a otras realidades que sufran de similar problemática.

En lo social. La importancia social de la investigación radica en que el municipio casmeño, como cualquier institución, necesita instituir un procedimiento de comunicación adecuado, especialmente entre los gerentes, subgerente y funcionarios de alto nivel y los trabajadores, y sus interacciones mutuas. Debido a lo anterior, el presente estudio es relevante y su enfoque principal es analizar y medir la situación actual en relación a la comunicación organizacional en dicha municipalidad y cómo está impactando en el rendimiento laboral del personal que labora en esta área de esta municipalidad provincial.

El presente estudio tuvo por objetivo general: Determinar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Asimismo, sus objetivos específicos fueron: a) Identificar el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023 b) Identificar el nivel de comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023 c) Identificar el nivel de comunicación organizacional horizontal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023 d) Identificar el nivel de comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes son una parte fundamental de todo estudio, ellos le otorgan consistencia y son una referencia obligada en este tipo de trabajos. Además, son muy útiles a la hora de discutir con los distintos autores y sus conclusiones, de investigaciones realizados en diferentes partes del país y del mundo. A continuación, se presentan, primero, los de nivel internacional.

En Ecuador, Espinoza y Vélez (2019) presentaron su investigación: la comunicación organizacional desde una perspectiva ética, con el objetivo de auscultar como una empresa administra su comunicación interna desde la ética y teniendo como referencia su reputación frente al público. Concluyeron que el público entiende muy poco el mensaje emitido por las empresas de publicidad; además, la comunicación organizacional entre socios genera mucha desconfianza, de muy bajo nivel, lo cual se debe a una cultura débil imperante en la sociedad, quizá fruto del escaso nivel académico imperante en la sociedad. Finalmente, el público tiene la sensación de que la información que le llega es fraudulenta, o no es transparente al menos, generando una desconfianza aún mayor. Urge implementar medidas específicas para mejorar esta situación.

En Chile, Papic (2019) realizó esta investigación: los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile, y su finalidad fue tipificar la variable de estudio en instituciones educativas municipales. En la investigación se desprende que, en su mayoría, los líderes utilizan predominantemente un enfoque de comunicación formal en diversas direcciones, incluyendo la descendente, la horizontal y la ascendente, con el fin de articular y sincronizar las labores del cuerpo docente, con miras a alcanzar los propósitos establecidos por la institución. Esto se debe a que la utilización de estas formas comunicativas facilita la coordinación entre los líderes y el profesorado, coadyubando a la mejora académica y comportamental de los estudiantes.

En Venezuela, Baquero & Cárdenas (2020) en su artículo: un avance en las relaciones de poder en la comunicación organizacional, menciona que su finalidad fue conocer cómo se originan los roles de poder dentro de las instituciones. Según los resultados obtenidos, emergen nuevas sugerencias que se enfocan en mejorar las interacciones entre individuos, no solo dentro de una institución, sino también

en un grupo particular de personas o comunidad. Finalmente, se deduce que los fundamentos neurofisiológicos de la metáfora y el lenguaje en la formación del ambiente al interior de una institución se derivan de la psique individual, transformándose en una vivencia subjetiva que abarca a los trabajadores de la empresa, sus valores y tradiciones, hasta los elementos formales de esta.

En Colombia; García, Celis & Contreras (2020) en su artículo, identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación; se propuso adquirir la comprensión acerca de cómo el prestigio y la percepción de compatibilidad del profesional hacia la institución en la que labora afectan su nivel identitario con dicha empresa, y si esto influye sobre su percepción de cuán satisfecho se siente respecto de su trabajo. Los resultados conseguidos respaldan las hipótesis planteadas y contribuyen al evaluar de manera plausible los constructos y conceptos que investigan los puntos de vista y acciones de las personas que dirigen los procesos comunicativos al interior de la organización. Además, proporcionan una guía sobre cómo estos profesionales perciben su adaptación laboral a las bases organizativas actuales, a desenvolverse en una nueva realidad, y cómo pueden mejorar su desempeño.

En Argentina Olivares y Silva (2021) en su estudio: estrategias y acciones de capacitación para favorecer la comunicación organizacional en un hospital público (2016-2020); el objetivo de este proyecto de capacitación fue promover una comunicación organizacional más efectiva en el área de administración. Del estudio resulta que, a lo largo de los 5 años de implementación del programa, 7 mujeres lograron finalizar exitosamente su educación secundaria, y los empleados valoraron positivamente el entrenamiento en TIC por su impacto en sus vidas y en el desempeño de sus funciones laborales. Se concluyó que todavía existen mucha presión y taras sociales en dicha institución que requieren ser abordados para aumentar la cantidad de trabajadoras que completan su educación secundaria.

En Ecuador, Antón y García (2019) realizó el estudio: la comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras del agua; tuvo por objetivo elaborar un diagnóstico respecto a la comunicación al interior de dicho organismo, en las dimensiones formal y descendente. Se hallaron los siguientes resultados: el promedio de edad de los individuos que participaron del estudio fue de 53 años,

siendo el 85,6% hombres. La mayoría de ellos (62,2%) tienen entre 41 y 60 años y poseen educación primaria incompleta (27,2%). Además, se observa que el 69,8% nunca asiste a eventos de socialización y/o capacitación llevados a cabo por empresas o instituciones del rubro, esto debido a la lejanía del lugar (29%) y a horarios inadecuados (30%). Aproximadamente el 35,7% muestra interés en las nuevas técnicas de cultivo, mientras que entre el 11% y el 23,7% tienen poco o ningún interés en leer los folletos, separatas y otros documentos entregados por las juntas y mucho menos aplican en el campo las nuevas técnicas, obviamente. En conclusión, se evidencia una deficiencia en la comunicación interna, lo cual sugiere que su planeamiento debe ser enriquecido con los nuevos conocimientos sobre enfoques de género, andragogía y, respeto por la cultura y valores ancestrales y comunitarios, además de ser flexible y cercano a los participantes.

También se realizó el estudio denominado: la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, en Chile, en el que Charry (2018) se propuso determinar si entre las variables antes mencionadas existe una correlación y de qué tipo si lo hubiera. Los resultados del estudio descubren que existe una relación muy significativa, de $r = 0,959$, con un nivel de significancia del 0,01 y una probabilidad de error inferior al 5,0%, entre las variables del estudio. Las conclusiones obtenidas indican 3,48 puntos de promedio en cuanto al clima imperante en los organismos públicos chilenos, lo que sugiere una percepción desfavorable del mismo. Además, se observa una relación muy importante entre la variable comunicación interior y las diversas dimensiones del clima organizacional. Por último, el 56.5% de los participantes afirma que predomina una comunicación interna muy deficiente.

En el estudio: gestión de la comunicación en el municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional, de Márquez, Molina y Mejía (2017) investigaron la gestión de los procesos comunicacionales y las características que identifican dicha municipalidad ecuatoriana. Las principales conclusiones obtenidas incluyen lo siguiente: El municipio en cuestión implementa estrategias de comunicación ausentes de la debida organización y directrices poco claras. También, existe una deficiencia en la gestión apropiada de la publicidad referida a la identidad organizacional, muy a pesar de contar con el potencial para realizar un

trabajo efectivo en los diferentes medios comunicativos disponibles. De acuerdo a los encuestados, la comunicación organizacional en dicho municipio es poco clara. No obstante que se dispone de herramientas como las redes sociales, la falta de capacitación y la desidia de los que se encuentran al mando hacen que este se utilice incorrectamente.

El estudio realizado por Pineda (2020) en Colombia, titulado: la comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital, tuvo como objetivo examinar los diferentes tipos de comunicación que existen dentro de las organizaciones y cómo favorecen el logro de las metas empresariales. Además, se propuso conocer cómo se comporta en el tiempo esta variable y se buscó comprender cómo se origina y, sobre todo los procesos que le acompañan, y la de sus dimensiones, en las organizaciones. Las conclusiones del estudio indican que la comunicación organizacional desempeña un papel crucial en la gestión empresarial, ya que actúa como precursora en la consecución de los objetivos establecidos con todos los públicos relevantes. Sin importar el volumen de la empresa, este tipo de comunicación fomenta su crecimiento; pero, para que tenga lugar lo anterior se necesita planificar las acciones de cada una de las gerencias, subgerencias y otras dependencias que se hallan dentro de dichas empresas.

En el estudio: perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas, de Arzuaga (2018), el objetivo fue examinar el contexto de la carrera en mención, ya afirmada en Latinoamérica. Se observa que, a diferencia de las publicaciones científicas realizadas en América del Norte y Europa, donde se da más importancia a los estudios sobre el rol que se cumple en dicha carrera, en esta parte del mundo hay una mayor preocupación por investigar el papel que cumple el profesional. En resumen, el estudio de Arzuaga (2018) proporciona una visión sistemática de los paradigmas que guían los estudios empíricos sobre los profesionistas de las relaciones públicas y este tipo de comunicación en España, y destaca las diferencias entre las publicaciones científicas de América del Norte y Europa en comparación con los del subcontinente americano.

En su estudio: la comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales, Flores (2018) investigó la correlación entre estas variables en Madrid, España. Las conclusiones del estudio indican que participar en la prevención de riesgos laborales genera valor tanto para los trabajadores como para la empresa. Para los trabajadores, su participación los hace sentir más importantes y parte integral de la cadena al comunicar y compartir más acerca de sus problemas con la empresa. Para la empresa, la participación de los trabajadores proporciona información de calidad compartida y transmitida, lo que se traduce en un mayor conocimiento interno de la misma. La prevención de riesgos en el trabajo es un área laboral que requiere diversas herramientas de comunicación organizacional para transmitir a los trabajadores la confianza necesaria para realicen su trabajo con prontitud y eficiencia. Presentarles los folletos y boletines de forma lúdica y atractiva en lugar de aburrida puede facilitar la comprensión y la toma de conciencia por parte de los trabajadores en este rubro. Así pues, el estudio destaca cuán importante es este tipo de comunicación para prevenir riesgos en el trabajo y sugiere la utilización de enfoques comunicativos más creativos y atractivos.

También se realizó una investigación de nivel nacional en los principales repositorios y se hallaron los siguientes trabajos:

En su investigación: comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la municipalidad distrital de Acocro, - 2021, Salas (2022) realizó un análisis de la relación entre dichas variables. Se halló que, cumpliendo con las bases de gestión de la calidad establecidos por el Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), los principios y valores que practica esta municipalidad están enfocados directamente en el cliente y en mejorar continuamente el desempeño de todas sus áreas y dependencias. Por otra parte, diversas investigaciones han puesto de relieve que estas variables del estudio tienen un impacto significativo en el crecimiento y evolución de las organizaciones. Pero, tampoco se puede dejar de mencionar que estos mismos estudios contribuyen para que organismos como esta municipalidad puedan atender mejor a sus usuarios y clientes. Por supuesto, la correlación entre las variables es positiva, concluyéndose que, a mayor comunicación organizacional entre los trabajadores de aquella municipalidad, mejora la calidad del servicio que estos brindan a la colectividad distrital.

En el estudio: comprendiendo el ámbito de la comunicación organizacional interna y el desempeño docente en instituciones educativas, el autor Caballero (2019) delimitó el alcance de la comunicación organizacional en las escuelas y le relacionó con el desempeño docente. Los resultados revelan que la comunicación organizacional se posiciona como un pilar fundamental a fin de llegar a la tan ansiada calidad educativa y, de esta forma, lograr las metas propuestas por la dirección de la IE. Esta comunicación no solo se relaciona con el desempeño laboral del profesorado, también lo hace con la cultura imperante en los colegios y su ambiente laboral.

En el estudio: comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano, Saldaña, Horna y Troya (2023) se tuvo el objetivo de identificar la relación entre estas variables en los colaboradores de una organización. Luego de llevar a cabo un análisis exhaustivo de los datos, se ha observado un coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0,586, el que sustenta que exista una relación directa entre las variables del estudio. Como conclusión, se puede afirmar que, al invertir esfuerzos en mejorar la comunicación interna, se logró incrementar en la misma proporción al nivel de compromiso interno de los trabajadores. Esto implica que una comunicación efectiva y adecuada dentro de la empresa tiene un impacto positivo en el grado de compromiso que los empleados demuestran hacia la organización.

En el estudio titulado: Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la salud: la visión de los promotores peruanos de salud, realizado por Pezo, Vargas y Gallardo (2020), propusieron examinar el rol que cumple la administración de la comunicación organizacional con el objetivo de fomentar una cultura con énfasis en el favorecimiento de la salubridad entre los trabajadores de este sector. Los hallazgos revelaron que en dicho centro médico no existe una cultura organizacional enfocada hacia el fomento de la salud; así pues, su enfoque se ha limitado a gestionar la comunicación interna desde el punto de vista estrictamente laboral. En consecuencia, aunque se han realizado esfuerzos en el ámbito de la salud dentro de la organización, no se ha logrado establecer una cultura organizacional integralmente orientada hacia la promoción de la salud. En resumen, el estudio evidencia la falta de institucionalización de una cultura organizacional que

priorice la promoción de la salud en el centro de salud privado analizado. En su lugar, el enfoque predominante ha estado dirigido principalmente hacia aspectos relacionados con la salud ocupacional y la responsabilidad social corporativa.

En el estudio denominado: comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, realizado por Miranda, Araujo y Cisneros (2021), tuvo por objetivo determinar la relación entre estas dos variables. Los resultados descriptivos revelaron que la mayoría de los trabajadores consideran como eficiente la comunicación organizacional en dicha área municipal (78%); asimismo, casi en la misma proporción, un 72%, indicaron que la satisfacción laboral en esta gerencia municipal, era regular. En términos de resultados inferenciales, se aceptó la hipótesis general al obtener un coeficiente de correlación Rho de 0.556, lo cual indica una correlación moderadamente positiva entre las variables del estudio. Estos resultados establecen la existencia de una influencia significativa entre las variables del estudio y en dicha gerencia municipal. Los empleados perciben que la comunicación organizacional es eficiente, sin embargo, la satisfacción laboral se considera regular. Estos resultados resaltan cuán importante es contar con una comunicación efectiva en el entorno laboral con el fin de mejorar la satisfacción de los empleados.

En las siguientes líneas se abordarán los principales conceptos relacionados con el estudio: la variable, las dimensiones y sus características, etc.

Clavijo y Bustamante (2016) señalan que la comunicación organizacional consiste en el intercambio de mensajes entre los miembros que expresan los propósitos de la organización.

Según Segredo et al. (2017), la comunicación organizacional es el núcleo fundamental de la empresa que asegura la participación y el compromiso de los empleados en el logro colectivo de la organización.

Este concepto abarca todas las formas de intercambio, redes y modalidades de comunicación, tanto formales como informales, así como los sistemas de comunicación presentes en una organización. A través de estos canales, se lleva a

cabo el proceso de transmisión de ideas e información, y se interpreta su significado. De esta manera, el concepto en cuestión se define como el conjunto completo de mensajes intercambiados entre los miembros o empleados de una organización, con el propósito de facilitar y agilizar la fluidez de la información tanto dentro de la organización como entre sus diversas áreas. Es esencial comprender que una comunicación adecuada resulta fundamental para lograr un alto rendimiento dentro de la organización. Esto se debe a que una comunicación efectiva contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos (Robbins y Coulter, 2018).

Según Aslla (2020) La comunicación organizacional desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de las empresas, ya que constituye un recurso esencial y un factor clave en su desempeño. Cumple un rol fundamental en la preservación de la institución al facilitar el intercambio de información entre los diversos niveles y posiciones dentro de la organización. Asimismo, en el contexto social, se generan patrones habituales de comportamiento comunicativo entre los miembros, lo que implica que cada persona desempeña un papel comunicativo específico.

Para las dimensiones de la comunicación organizacional se pueden citar las siguientes:

La comunicación ascendente, se refiere a la transferencia de información desde un nivel inferior hacia uno superior dentro de un grupo u organización. Su propósito principal es proporcionar retroalimentación a los superiores, informar sobre el progreso de los objetivos y comunicar los problemas que surgen. De esta manera, los gerentes pueden tener conocimiento del estado en el que se encuentran los empleados en relación con sus tareas, así como la dinámica y el clima laboral entre colegas y en la organización en general. Algunos canales utilizados para esta forma de comunicación incluyen correos electrónicos, entrevistas con el personal, buzones de sugerencias y sesiones de retroalimentación grupal (Talledo, 2019).

De acuerdo con Ruiz (2020), la comunicación ascendente se establece entre los empleados de alto rango en la administración y los trabajadores de nivel inferior, siendo especialmente común en organizaciones que mantienen una estructura

jerárquica. Los canales empleados para este tipo de comunicación incluyen reuniones de trabajo y otros medios que faciliten la participación activa de los asistentes.

La comunicación descendente, se refiere a la transmisión de información desde un nivel superior hacia uno inferior dentro de un grupo u organización. Los jefes y gerentes utilizan este tipo de comunicación para establecer metas, dar órdenes y directivas, informar a sus empleados sobre políticas o procedimientos, y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño. Estos jefes y gerentes pueden comunicarse con sus trabajadores a través de diversos medios, como reuniones, intranet, actividades grupales, entrevistas individuales y correos electrónicos (Talledo, 2019).

Es necesario tener en cuenta que siempre pueden ocurrir problemas al interior de la organización, respecto a este tipo de comunicación; En este sentido, Ruiz (2020) señala que, al enviar información desde los trabajadores hacia sus superiores inmediatos, en ocasiones el mensaje no llega íntegro a las autoridades de alto nivel. Esto ocurre debido a que, a lo largo del proceso de transmisión hasta llegar al receptor final, ya sea a través de receptores intermedios u otros medios, el contenido del mensaje puede sufrir cambios basados en la experiencia y percepción de dichos receptores. Esto puede ser perjudicial para la empresa, pues implicaría que los jefes no estarían tomando las mejores decisiones para lograr los objetivos; por suerte existen mecanismos que se pueden activar e implementar para que no se llegue a esta situación.

La comunicación horizontal se refiere a la interacción entre miembros de un mismo grupo de trabajo que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, o entre gerentes que ocupan un nivel similar. Este tipo de comunicación se lleva a cabo mediante herramientas como la comunicación directa verbal, reuniones formales e informales en grupos, correos electrónicos y retroalimentación en reuniones grupales (Talledo, 2019).

Según Ruiz (2020), la comunicación horizontal es el envío de mensajes que ocurre en la misma línea jerárquica; ya sea que esta línea pertenezca a los empleados,

trabajadores, mandos medios o mandos de alta jerarquía dentro de la organización o institución.

La comunicación organizacional formal se refiere a los canales de comunicación establecidos y reconocidos oficialmente dentro de una organización. Se trata de un sistema de intercambio de información que sigue una estructura predefinida y se basa en las líneas jerárquicas y los roles establecidos dentro de la organización. En esta, la información fluye de arriba hacia abajo, de la alta dirección a los empleados de niveles inferiores, y también puede fluir en sentido contrario, de abajo hacia arriba, a través de informes, solicitudes o sugerencias. Esta comunicación sigue una cadena de mando establecida y se transmite a través de canales formales, como reuniones, correos electrónicos, informes escritos, boletines, intranet corporativa, entre otros (Gutiérrez, 2020).

Este tipo de comunicación es esencial para la coordinación, el control y el funcionamiento eficiente de una organización. Proporciona instrucciones claras, políticas, objetivos y metas a los empleados, y también sirve para transmitir información sobre cambios en la organización, decisiones importantes, nuevas políticas o procedimientos, entre otros aspectos relevantes (Gutiérrez, 2020).

Luego de abordar las dimensiones de la única variable del estudio, en seguida se tratará la importancia de la misma. Así pues, la comunicación organizacional es importante porque está presente en todas las actividades empresariales u organizacionales y, porque es el proceso que incluye y toma en cuenta, constantemente, las necesidades y aspiraciones de los trabajadores en su totalidad. Para los que dirigen constituye un factor clave porque solo se consigue una eficiente y eficaz comunicación organizacional si se planifica, organiza y controla todas las variables que puedan afectar el normal desempeño de la empresa (Caballero, 2019).

Este tipo de comunicación es fundamental si se quiere integrar todas las funciones que gestionan la institución. También es fundamental a la hora de seleccionar, evaluar y capacitar a los dirigentes de la empresa con la finalidad de que cumplan a carta cabal sus encargos en dicha empresa. Asimismo, influye positivamente en el liderazgo eficaz y la creación de un ambiente que conduzca a la motivación

permanente de todos los trabajadores. Además, mediante el seguimiento de esta variable se pueden conocer si los eventos acaecidos y el rendimiento de la institución se corresponden con los planes previstos con anterioridad (Arzuaga, 2018).

Los gerentes de las organizaciones tienen la obligación de garantizar que la información llegue de forma eficiente a los empleados. Asimismo, Van Domselar y Cajaraville (2007), argumentan que un jefe ejerce un pésimo liderazgo y así es reconocido por sus subalternos cuando no habla con moderación ni educación, no escucha las recomendaciones de sus pares ni de sus subalternos, cuando se muestra iracundo e insultante con los demás, cuando no acepta las críticas u objeciones a su trabajo; estas particularidades crean en su proximidad un clima negativo y hostil para el buen desempeño laboral. Para los autores, los problemas derivados de la comunicación, sobre todo la descendente (de los jefes hacia los empleados), se encuentran entre las razones medulares de un ambiente laboral desfavorable y adverso (Gámez, 2007).

Según Papic (2019), la comunicación organizacional es importante porque permite un mejor manejo de los recursos disponibles, facilitando la coordinación entre las diferentes áreas y niveles de la organización, evitando la duplicidad o desperdicio de recursos; además, optimiza el uso de la información y mejora la toma de decisiones. Asimismo, favorece las relaciones entre las personas promoviendo el diálogo, la escucha activa, el respeto, la confianza, la colaboración, el feedback y el reconocimiento. Estos aspectos contribuyen a la creación de un clima laboral positivo, a reducir los conflictos, a aumentar la satisfacción y motivación de los empleados, y fortalecer el compromiso y lealtad con la organización.

Pineda (2020) sostiene que la comunicación organizacional promueve la identidad corporativa porque ayuda a comunicar los valores, la filosofía, la visión y la misión de una empresa a sus públicos internos y externos. Este concepto se refiere al conjunto de elementos visuales y verbales que expresan el carácter de una marca. La comunicación organizacional se ocupa de difundir ese carácter mediante diferentes medios y estrategias, tanto a nivel interno como externo. En ese sentido, ayuda a crear una imagen coherente, diferenciada y positiva de una empresa, que

refleje su identidad corporativa. También sirve para alinear la identidad corporativa con la identidad organizacional, que es el conjunto de percepciones, sentimientos y pensamientos que tienen los miembros de una organización sobre ella. De esta forma, beneficia el compromiso, la lealtad y la motivación de los empleados con la empresa.

Inmediatamente, se tratan las funciones de la comunicación organizacional. De acuerdo con Robbins y Coulter (2018) cumplen las siguientes funciones principales en un grupo u organización:

Control: consiste en regular el comportamiento de los miembros de la organización mediante normas, jerarquías y guías formales. Actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Por ejemplo, la comunicación interna puede influir en la motivación, la identificación y el compromiso de los empleados con los objetivos de la organización, **motivación:** consiste en estimular el esfuerzo, la persistencia y la dirección de los empleados hacia los objetivos de la organización. Puede motivar a los empleados al proporcionarles información sobre el desempeño, las expectativas, las recompensas y las oportunidades de desarrollo. También puede motivar a los empleados al generar un sentido de pertenencia, identificación y compromiso con la organización. La comunicación motivacional puede ser tanto formal como informal, y puede utilizar diversos medios y canales., **expresión emocional:** facilita el desahogo, la satisfacción y la integración de los miembros de la organización mediante el intercambio de sentimientos, emociones y opiniones. Permite a los empleados expresar sus frustraciones, preocupaciones, alegrías y logros en el ámbito laboral. También permite a los empleados construir relaciones sociales, identificarse con la organización y sentirse parte de un grupo. La comunicación emocional puede ser tanto formal como informal, y puede utilizar diversos medios y canales., **información:** facilita el flujo de datos, conocimientos y feedback entre los miembros de la organización y con el entorno externo. También permite a los empleados conocer los objetivos, las estrategias, los planes y los resultados de la organización. Asimismo, permite a los empleados resolver dudas, aclarar malentendidos y tomar decisiones informadas. La comunicación informativa puede ser tanto formal como informal, y puede utilizar diversos medios y canales.

Según las investigaciones realizadas por Robbins y Coulter (2018), se ha estudiado la dirección en la que fluye la comunicación dentro de las organizaciones. Estos estudios señalan que, en una organización eficiente, la comunicación se desarrolla en múltiples direcciones. Por un lado, fluye hacia arriba a través de la estructura jerárquica de los empleados, llegando a los gerentes. Por otro lado, se dirige hacia abajo, desde los gerentes hacia los empleados. Además, existe una comunicación lateral que se lleva a cabo entre los empleados que ocupan el mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Por último, se da una comunicación diagonal, que ocurre entre las distintas áreas de trabajo y los diferentes niveles organizacionales.

En el contexto de la comunicación organizacional, se observa que existe un flujo de información hacia arriba, específicamente desde los empleados hacia los gerentes. Los directivos dependen de sus empleados para recibir información relevante. Es fundamental para la alta gerencia tener conocimiento detallado sobre el desempeño, a través de los informes que se les proporcionan, con el fin de estar al tanto del progreso hacia el logro de los objetivos y de cualquier situación problemática existente. Para que este tipo de comunicación se lleve a cabo en la organización se pueden utilizar los siguientes procedimientos o documentos: Informes de desempeño, quejas, sugerencias o recomendaciones; también están las reuniones grupales, la cadena de mando o la resolución de reclamos.

En el ámbito de la comunicación organizacional, se observa la presencia de un flujo descendente, el cual se dirige desde el nivel superior hacia el inferior en la distribución jerárquica de la organización. Este tipo de comunicación es más común en entornos organizacionales autoritarios. Entre los medios u procedimientos más utilizados en este tipo de comunicación se hallan: los discursos grabados o en directo, los altavoces, las reuniones formales e informales, el celular, incluso las redes sociales como el WhatsApp o Facebook. Entre los documentos utilizados para este fin se tienen: los memorándums, cartas, informes de procedimientos, anuales, etc.; ya sea por medio físico o virtual.

Los medios utilizados para la comunicación oral descendente incluyen la transmisión de instrucciones, discursos, reuniones, el uso del teléfono, sistemas de

altavoces y, en ocasiones, incluso la comunicación informal. Por otro lado, ejemplos de comunicación descendente escrita abarcan la emisión de recordatorios, la redacción de cartas, manuales, folletos, informes de política, procedimientos y la difusión de noticias mediante medios electrónicos.

La comunicación lateral se refiere a la interacción entre empleados que ocupan un nivel organizacional similar o equivalente. Estas comunicaciones horizontales son de vital importancia, ya que permiten ahorrar tiempo y facilitan la coordinación entre los miembros del mismo nivel jerárquico.

Los conceptos relacionados con los diferentes tipos de comunicación organizacional han sido abordados por Robbins y Judge (2009), mencionados por Moreno, Chang y Romero (2018), quienes sostienen que se pueden distinguir dos categorías principales: comunicación interna y comunicación externa. En lo que respecta al primer tipo, se divide en canal informal y canal formal. Además, tanto Robbins y Judge (2009) como Chiavenato (2009) están de acuerdo en que la comunicación formal se manifiesta a través de los siguientes modos: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, también conocida como comunicación lateral; que a continuación, se detalla.

La comunicación organizacional externa se refiere a la interacción que se establece desde la organización hacia los diversos grupos de interés externos, que incluyen a clientes, inversores, proveedores, entidades gubernamentales, sociedad en general y entidades financieras. Es fundamental que esta comunicación sea transparente y exhaustiva, ya que contribuye a construir una sólida imagen corporativa, establecer relaciones públicas positivas y generar confianza y lealtad hacia la compañía por parte de estos grupos de interés.

La comunicación organizacional interna se refiere a la interacción que se lleva a cabo entre los miembros internos de la organización, con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos para el éxito de la compañía. Los grupos de interés internos incluyen a los colaboradores, directivos y propietarios. Mediante una comunicación interna constante, se fomenta un mayor trabajo en equipo, una coordinación óptima y un flujo más efectivo de los procesos.

El canal informal de comunicación se caracteriza por ser rápido, espontáneo y menos formal, es decir, no sigue el procedimiento regular de comunicación establecido por la organización. Este tipo de comunicación se centra en coordinaciones breves entre empleados del mismo departamento e incluso con áreas adyacentes, con el propósito de realizar actividades conjuntas, principalmente tareas diarias. Los medios más utilizados para este tipo de comunicación son las redes sociales, el correo electrónico, las llamadas telefónicas y las videoconferencias. Los medios electrónicos desempeñan un papel crucial y de gran importancia en la difusión de ideas y opiniones. Además, son canales de fácil acceso y rápidos de aprender a utilizar.

El canal formal de comunicación se define como aquella comunicación que está establecida por la organización, siguiendo procesos y protocolos específicos diseñados para cada situación dentro de la empresa. En la mayoría de los casos, se respeta la jerarquía de los puestos o la cadena de autoridad. Sin embargo, en ocasiones particulares, puede ocurrir que esta jerarquía no se cumpla y aun así se considera como comunicación formal.

La comunicación descendente, también conocida como comunicación hacia abajo, se refiere a la transmisión de información desde un grupo de personas hacia aquellos que se encuentran en un nivel jerárquico inferior. Por ejemplo, los directivos se comunican con los gerentes, y estos a su vez con los jefes, coordinadores o líderes de grupos. Este tipo de comunicación tiene como objetivo asignar metas, proporcionar orientación sobre actividades, informar sobre políticas y procesos, e incluso brindar retroalimentación a los niveles inferiores con el fin de mejorar su desempeño y productividad. Al comunicarse de manera descendente, es crucial que el mensaje sea claro, organizado y completo, para evitar malentendidos por parte de los colaboradores receptores.

La comunicación ascendente, también conocida como comunicación hacia arriba, implica el flujo de información desde un grupo de personas hacia aquellos que se encuentran en un nivel jerárquico superior. Se utiliza una variedad de medios para presentar informes, como reuniones, videoconferencias, cartas formales o correos electrónicos, con el fin de proporcionar información sobre el progreso hacia el logro

de objetivos, plantear problemas, presentar ideas o expresar opiniones sobre diversos temas de interés para los altos cargos. A través de esta comunicación, la junta directiva y los niveles gerenciales obtienen una visión general de la compañía, identifican áreas que requieren mejoras o fortalecimiento, y también conocen la percepción que los empleados tienen de sus funciones, el clima laboral y la organización en general.

La comunicación horizontal o lateral se refiere a la interacción que ocurre entre individuos que ocupan el mismo nivel o jerarquía dentro de la organización, como directores, gerentes, jefes y otros grupos de equivalencia en la estructura organizacional. El objetivo principal de esta comunicación es lograr una coordinación rápida y eficiente, así como resolver problemas dentro del área correspondiente. Además, esta forma de coordinación lateral desempeña un papel crucial en el logro de los objetivos organizacionales a nivel operativo, ya que implica compartir responsabilidades entre los miembros del grupo. Es importante destacar que en este nivel de comunicación se pueden utilizar tanto canales formales como informales, dependiendo de la situación que se esté analizando.

Entre las teorías que sustentan teóricamente la comunicación organizacional se hallan:

1. La teoría de la información o teoría matemática, que es una disciplina que se ocupa del estudio cuantitativo y cualitativo de los procesos de comunicación. Esta teoría utiliza herramientas matemáticas y estadísticas para analizar la transmisión, almacenamiento y procesamiento de la información, así como para evaluar la eficiencia y la capacidad de los sistemas de comunicación. Su objetivo principal es comprender cómo se puede transmitir la información de manera óptima, minimizando el ruido y maximizando la claridad y la precisión en la comunicación. El modelo teórico matemático de la comunicación, desarrollado por Shannon y Weaver en 1948, ha sido presentado por Chiavenato (2007) citado por Clavijo y Bustamante (2016), y también por Robbins y Judge (2009) citado por Moreno, Chang y Romero (2018). Este modelo se compone de seis elementos fundamentales: fuente, transmisor, canal, receptor, destino y ruido. Shannon fue el primero en proponer este modelo, y afirmaba que, mediante una elección adecuada

de emisor y receptor, el mensaje podía llegar a cualquier distancia, siempre y cuando no excediera la capacidad del canal de transmisión. Además, enfatizaba que la calidad del mensaje era más importante que su contenido.

En el año 1948, coincidiendo con la publicación de la teoría, Weaver se unió a Shannon para colaborar en la propuesta de un modelo lineal que pudiera explicar el proceso de comunicación. A lo largo del tiempo, este esquema general de comunicación ha sido utilizado por diversos autores especializados en el ámbito de la comunicación organizacional e interpersonal.

2. Teoría de la acción comunicativa. Indudablemente, el ser humano, por su naturaleza, tiende a ser egoísta y prioriza la satisfacción de sus propias necesidades antes que las de los demás. En consecuencia, busca tomar decisiones que le beneficien en mayor medida. En este contexto, Habermas (1987), mencionado por Pignuoli (2017), presenta su teoría de la acción comunicativa, la cual se diferencia de la filosofía subjetivista, individualista y del funcionalismo al enfatizar la importancia de la racionalización comunicativa en los procesos cognitivos. El filósofo alemán destaca que la sociabilidad es una característica fundamental del ser humano. Por lo tanto, sostiene que aquellos que buscan alcanzar sus propósitos comprenden que no siempre pueden lograrlo por sí mismos, sino que son conscientes de la necesidad de entablar un diálogo con otros individuos para llegar a un acuerdo mutuo.

Por otro lado, Habermas (1987) resalta tres elementos fundamentales de su teoría: Compromiso con la veracidad, disposición al entendimiento, sociedad en dos niveles (sistema y mundo de vida).

En el primer aspecto, el autor enfatiza que, para establecer un diálogo efectivo entre dos partes, es crucial que ambas mantengan la honestidad en sus comunicaciones. Se ilustra este punto con el ejemplo de una sociedad en la cual la verdad no es valorada, lo que llevaría a los individuos a asumir que todos los enunciados son falsos, lo que a su vez desvalorizaría la importancia de la comunicación y, en última instancia, pondría en riesgo su existencia. Por tanto, se espera que aquellos que transmitan mensajes sean veraces y transparentes en su comunicación.

En el segundo aspecto, el filósofo plantea que, con el fin de alcanzar un acuerdo entre dos partes, ambas deben estar dispuestas a escuchar y tolerar las opiniones de la otra persona. En este sentido, se busca siempre el beneficio mutuo a través de un diálogo racional. Es innegable que cada individuo tiene percepciones que pueden diferir de las de los demás; no obstante, la disposición y la tolerancia para aceptar diferentes puntos de vista resultan esenciales para lograr una comunicación adecuada.

En el tercer aspecto, el autor sostiene que el sistema social está compuesto por un conjunto de individuos que coexisten e interactúan en el mismo entorno, pero que presentan un nivel insuficiente de mecanismos de integración y relaciones sociales. En este sentido, Habermas (1987) profundiza en un nivel intersubjetivo y utiliza el término "mundo de vida" para referirse a la interacción colectiva ideal de un sistema de individuos que persiguen el bien común. Este concepto se presenta como utópico pero necesario para él, ya que la presencia del diálogo, la verdad en la comunicación y la acción comunicativa misma impulsan a la sociedad a autorregularse y dejar de ser egoísta consigo misma.

Debido a todo lo expuesto anteriormente, la comunicación transparente, veraz y con una retroalimentación constante entre todos los miembros de una empresa, sin importar su posición jerárquica, se vuelve fundamental para garantizar el adecuado cumplimiento de procesos y actividades. Sin estos requisitos, el ambiente laboral se vería afectado por conflictos de intereses y beneficios individualistas que solo perjudicarían la toma de decisiones y, en consecuencia, afectarían el rendimiento de la compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicado; así pues, con la finalidad de medir el nivel en que se halla la comunicación organizacional al interior de la municipalidad provincial de Casma, específicamente en la gerencia de servicios públicos, este se debe evaluar primero para luego mejorar la problemática encontrada en dicha realidad. Es decir, primero se conoce que dimensiones de la comunicación organizacional están siendo afectadas en dicha área municipal y luego se orienta el trabajo en busca mejorar la esta variable en todas sus dimensiones. Así pues, este tipo de estudio requiere los siguientes pasos: primero se parte de la realidad, el nivel de comunicación organizacional en dicha área de la municipalidad casmeña. Segundo, debe seleccionarse el marco teórico en el que se exponga las definiciones nucleares y sus características más saltantes. Tercero, se aplica la teoría seleccionada a la problemática encontrada; de este paso deviene la metodología que se aplicará en el proceso. Cuarto, poner en práctica el modelo o método hallado en la etapa 3; esto, con el fin de establecer si dicho modelo puede o no resolver la problemática (Vargas, 2009).

La investigación también fue de nivel descriptivo, pues este tipo de estudio tuvo como objetivo principal describir o medir fenómenos o características existentes en un momento dado. Este tipo de investigación se utiliza para recopilar datos y describir situaciones, eventos o poblaciones específicas. La investigación descriptiva busca responder preguntas sobre quién, qué, cuándo, dónde y cómo ocurren los fenómenos, sin profundizar en las razones o explicaciones causales detrás de ellos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Asimismo, el presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo; las investigaciones de este tipo se centran en el análisis de datos numéricos para obtener resultados y conclusiones. Además, se caracteriza por utilizar técnicas y herramientas estadísticas para recopilar, analizar y presentar los datos de manera objetiva. También, este enfoque se busca medir variables y establecer relaciones entre ellas

mediante el uso de técnicas de recopilación de datos como encuestas, cuestionarios, experimentos o análisis de datos existentes. Los datos obtenidos se suelen analizar mediante métodos estadísticos y se presentan a través de gráficos, tablas y medidas numéricas (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación.

El diseño del estudio fue de tipo no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2018) este diseño se utiliza cuando no hay manipulación intencional de variables independientes o no hay control directo sobre las condiciones en las que ocurren los fenómenos. En este tipo de diseño, el investigador simplemente observa y registra las variables tal como se presentan naturalmente, sin intervenir o manipular activamente ninguna variable.

Asimismo, el estudio tuvo un diseño de corte transversal, porque se realizó en un momento específico y recopiló información sobre una muestra de participantes en ese momento. Este tipo de diseño de investigación se utiliza para examinar la relación o asociación entre variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Su esquema fue el siguiente:

M - O

Dónde:

M = Muestra de los sujetos del estudio.

O = Información que se recogió de la muestra

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Comunicación organizacional

Definición conceptual: La comunicación organizacional abarca todos los modos de intercambio, redes o formas de comunicación (formal e informal) y sistemas de comunicación que existen dentro de una organización, mediante los cuales se realiza el proceso de transmisión de ideas o información y la interpretación de significados (Robbins y Coulter, 2018).

Definición operacional: La variable comunicación organizacional en dicha municipalidad fue medida en sus dimensiones: ascendente, descendente, horizontal y formal. Se incluyeron todas las formas de comunicación que ocurren en esta organización: la de los subalternos a los jefes, la de los jefes a los subalternos, la que se da entre jefes o entre subalternos. También incluyeron las formas no lingüísticas de estas, como gestos, ademanes, logo típicas, imágenes, valores, costumbres, entre otros (Gutiérrez, 2020).

Indicadores: Para la dimensión comunicación organizacional ascendente: comunicación interna, expresa ideas, establece normas, respeta jerarquía, pide opinión. Para la dimensión descendente: jefe dirige grupo, satisfecho, información de planes, recibe, orientación, confía en trabajo. Para la dimensión horizontal: comunicación oportuna, comunicación fluida, comunicación extemporánea, falta claridad, filtración de información. Para la dimensión formal: conoce objetivos, informa por canales, fomenta comunicación, comunicación efectiva, conoce sus funciones.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Está referido a la totalidad de elementos o individuos que tienen las cualidades y criterios para formar parte de una investigación determinada, y del cual se desean generalizar sus resultados (Bernal, 2010). Dicha población estuvo constituida por los 350 trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, Para definirla se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores nombrados
- Trabajadores con contratos de un mínimo de tres meses de duración
- Trabajadores con contrato indefinido
- Funcionarios del área de servicios públicos

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de vacaciones
- Trabajadores fuera de la provincia por comisiones u otros.

3.3.2 Muestra.

La muestra es un grupo representativo de individuos, elementos o unidades extraídos de la población y se utiliza para realizar inferencias sobre la población más amplia. El muestreo fue de tipo no probabilístico, debido a las consideraciones de la labor realizada por los trabajadores de esta área municipal, como horario de trabajo, disponibilidad, lugar dónde viven, costos de traslado, etc. (Bernal, 2010). La muestra del presente estudio estuvo constituida por el 100% de la población; Por ello, se dice que fue una muestra totalmente intencional, puesto que son las autoras las que así lo han decidido debido a las características poblacionales mencionadas anteriormente (Bernal, 2010).

3.3.3 Unidad de análisis

En muchos estudios, la unidad de análisis son los individuos que hallan comprendidos dentro de la muestra o población estudiada. Se recopilan datos sobre cada individuo y se analizan las características o variables relacionadas con ellos (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). En este caso, lo constituyeron todos los trabajadores, empleados y funcionarios que formaron parte y trabajaron en el área de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma, durante el año, 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Está referido a un procedimiento o enfoque determinado utilizado para recolectar, analizar, interpretar o presentar información con el fin de obtener resultados de importancia para un estudio en especial. Se puede decir que las técnicas están directamente relacionadas con el apoyo consciente hacia el método otorgándoles apoyo y base para su puesta en acción. Además, normaliza todas etapas que debe atravesar el estudio y aporta los instrumentos de evaluación para recolectar y procesar los datos (Baena, 2017).

Como técnica se utilizó la encuesta, ya que esta se adaptó a las necesidades del estudio, ya que fue de fácil aplicación dado el tamaño de la muestra; además, fue económica y los datos que de ella se obtuvieron fueron tratados con mediana dificultad.

Instrumento

Son las herramientas o materiales que sirven de apoyo a las técnicas para que estas cumplan con su noble propósito (Baena, 2017). El instrumento que se utilizó en el presente estudio se denominó: cuestionario relacionado con la comunicación organizacional de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023 y constó de 20 ítems; además, fue adaptado del estudio de Gutiérrez (2020).

Con el objetivo de valorar los ítems que, a su vez, evaluaron cada una de las dimensiones de la comunicación organizacional se utilizó la escala de Likert que constó de los indicadores: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

Validez

Está referida a la medida en que una investigación evalúa lo que pretende medir. El concepto busca asegurar que los resultados del estudio sean confiables y representen la realidad que en ese momento determinado se está estudiando. De esta forma se asegura la credibilidad de la investigación en ciernes (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Con la finalidad de otorgarle validez y confiabilidad al instrumento se puso en marcha la técnica denominada juicio de expertos, el que estuvo a cargo de distinguidos investigadores, profesores universitarios, entre los que se hallan: Mg. Javier Nicanor Cabello Polo, Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé y, por último, el Mg. William Arnold Carrión Adán. Todos ellos docentes de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote. Ellos revisaron uno por uno, los ítems de la encuesta dando su conformidad y validez al instrumento.

Confiabilidad

La comprobación de la validez del instrumento se manifestó a través de la evaluación que realizaron los expertos en la materia, quienes corroboraron que el instrumento haya abarcado de manera adecuada las dimensiones utilizadas y de manera consensuada; asimismo, verificaron que los ítems se encuentren relacionados con la investigación y que hayan guardado una proporcionalidad adecuada. Con la finalidad de otorgarle confiabilidad y credibilidad al estudio, se aplicó el Alfa de Cronbach al instrumento que evaluó la variable comunicación organizacional. La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre desempeño directivo obtuvo un coeficiente de 0,985 indicando que existe una “confiabilidad muy alta” en el instrumento.

3.5 Procedimientos

Para la realización del informe de tesis se realizaron los siguientes pasos:

Se revisaron fuentes secundarias tanto para elaborar el marco teórico, como para obtener las otras partes del estudio. Se elaboró una matriz de consistencia para que sirva de guía para la realización del proyecto. Hubo que seleccionar el instrumento de evaluación, para tener en claro cómo se recogieron los datos para la elaboración del informe. También, se elaboró el presupuesto para conocer los gastos corrientes que demandaron la confección del estudio. Se aplicaron las encuestas (instrumento) previamente determinadas a los trabajadores de dicha área municipal. Se tabularon los datos recogidos en dichas encuestas. Se realizaron los gráficos correspondientes. Se elaboró la discusión tomando en cuenta los antecedentes y el marco teórico. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Después que se aplicó el instrumento y se recopilaron los datos, estos fueron tratados en una hoja de cálculo Excel; posteriormente, se descargó la versión libre del programa SPSS 26 para Windows 10, en el que finalmente se realizó todo el procesamiento de datos, que luego arrojaron los gráficos estadísticos adecuados.

Con la finalidad de analizar la variable comunicación organizacional se obtuvieron gráficos de barras donde se pudieron apreciar las frecuencias y los porcentajes como resultados.

Además, se obtuvieron medidas de tendencia central como la desviación estándar, la moda, la media y la mediana. Todo este proceso se realizó en el programa antes mencionado, SPSS 26. Asimismo, se utilizó la suite de OFFICE 2019, específicamente Word 2019, para la elaboración del informe final de la tesis.

3.7 Aspectos éticos

En relación a los principios y directrices éticas establecidas (Bioética, 1979) para la protección de los seres humanos en la investigación:

Se consideró a los sujetos como individuos autónomos. Se respetó estrictamente la confidencialidad, protegiendo sus declaraciones en beneficio de sus derechos, y se tomó en cuenta sus actitudes frente a los valores, sobre todo en cuanto a la justicia, además de su experiencia, limitaciones y habilidades. Se implementó el proceso denominado consentimiento informado, al que conscientemente se adherieron los participantes. Además, se explicaron los propósitos del estudio y los procesos de registro de sus datos.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticos descriptivos.

Tabla 1

Sexo de los encuestados

Sexo	f	%
Masculino	276	78,86
Femenino	74	21,14
Otro	0	0
Total	350	100,00

Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Como se observa en la tabla 1, el 78,86 % de los colaboradores son varones y el 21,14 % son mujeres. De los datos se desprende que esta municipalidad no está realizando los suficientes esfuerzos para equiparar los trabajos por género, amén de que la labor realizada sea ardua y, por tanto, poco apetecible para las mujeres.

Tabla 2

Edad de los encuestados

Edad	f	%
De 18 a 29 años	116	33,14
De 30 a 45 años	109	31,14
De 46 a 60 años	102	29,14
De 60 a más	23	6,57
Total	350	100,00

Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Como se aprecia en la tabla 2, la mayoría de los trabajadores son jóvenes entre 18 a 30 años (33,14 %); una menor proporción son adultos jóvenes con edades entre los 30 y 45 años (31,14 %); los adultos entre los 45 y 60 años representan el 29,14 % y, los adultos mayores (con edades por encima de los 60 años), sólo son el 6,57 % de los trabajadores.

4.2 Objetivo general: Determinar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

Tabla 3

Niveles de comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

	Ascendente		Descendente		Horizontal		Formal		Total, de la variable	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	113	32,29	153	43,71	61	17,43	106	30,29	108,25	30,86
Medio	211	60,29	186	53,14	197	56,29	220	62,86	203,5	58,29
Eficiente	26	7,43	11	3,14	92	26,29	24	6,86	38,25	10,86
Total	350	100,0	350	100,0	350	100,0	350	100,0	350	100,0

Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Cómo se observa en la tabla 3, en lo que respecta a la variable comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 30,86 % de los colaboradores tuvieron un nivel deficiente, mientras que el 58,29 % tuvieron un nivel medio, a su vez el 10,86 % llegaron al nivel eficiente de comunicación organizacional. Los resultados muestran que en esta organización existen tareas pendientes por realizar en favor de la mejora de la variable y de su prestigio.

4.2 Objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

Tabla 4

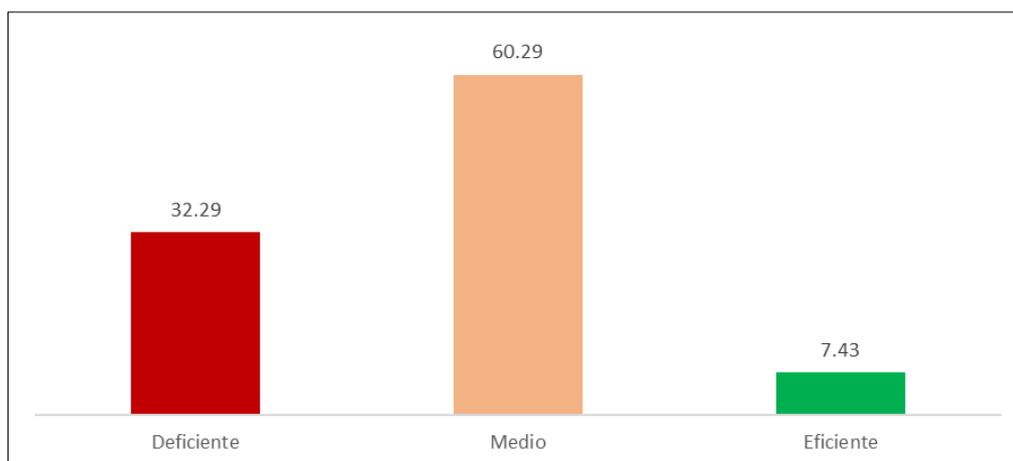
Nivel de comunicación organizacional ascendente

Ítems	f	%
Deficiente	113	32,29
Medio	211	60,29
Eficiente	26	7,43
Total	350	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Nivel de comunicación organizacional ascendente



Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Cómo se observa en la tabla 4, en lo que respecta a la comunicación organizacional ascendente en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 32,29 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 60,29 % y el 7, 43 % respondió que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran que casi una tercera parte de los trabajadores no está satisfecha con la forma en que lleva a cabo esta dimensión en dicha institución.

4.3 Objetivo específico 2: Identificar el nivel de comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

Tabla 5

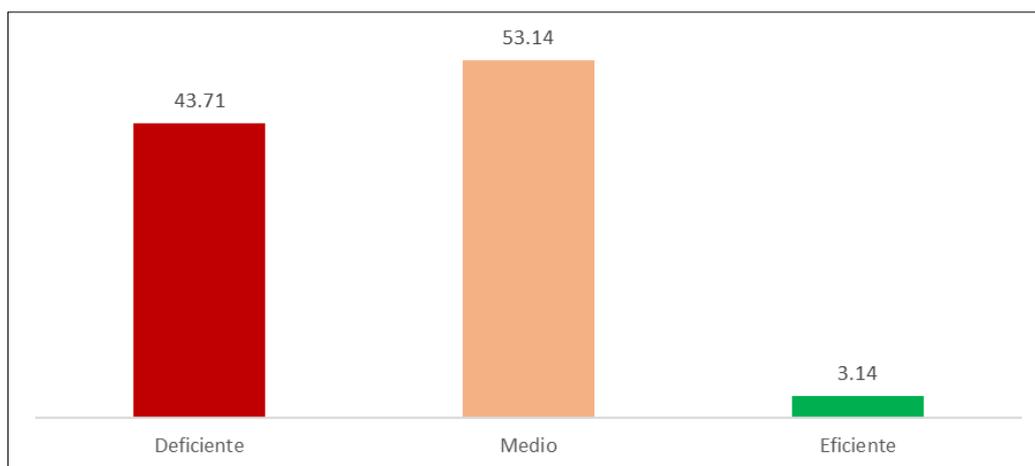
Nivel de comunicación organizacional descendente

Ítems	f	%
Deficiente	153	43,71
Medio	186	53,14
Eficiente	11	3,14
Total	350	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Nivel de comunicación organizacional descendente



Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Cómo se observa en la tabla 5, en lo que respecta a la comunicación organizacional descendente en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 43,71 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 53,14 % y el 3,14 % respondió que se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran que los trabajadores no están satisfechos con la forma en que se realiza la comunicación organizacional descendente en dicha institución.

4.4 Objetivo específico 3: Identificar el nivel de comunicación organizacional horizontal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

Tabla 6

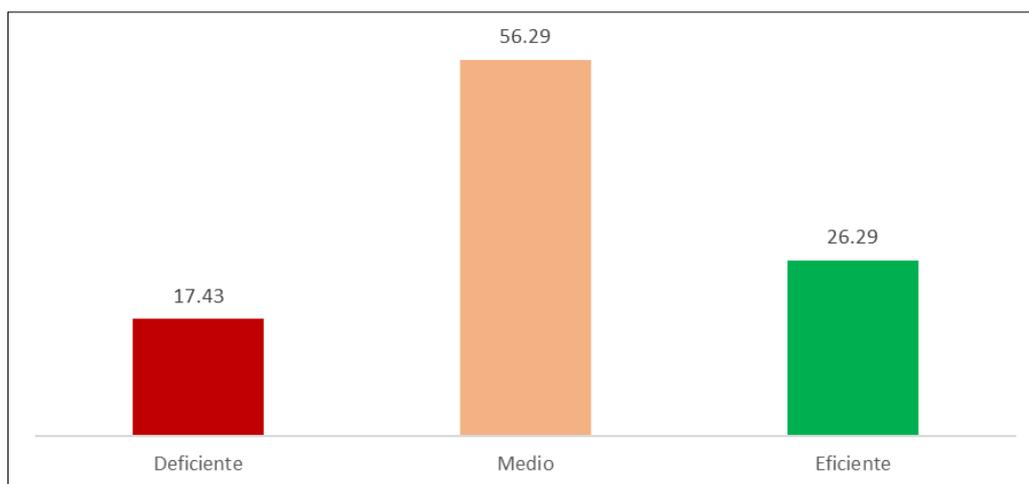
Nivel de comunicación organizacional horizontal

Ítems	f	%
Deficiente	61	17,43
Medio	197	56,29
Eficiente	92	26,29
Total	350	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Nivel de comunicación organizacional horizontal



Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Cómo se observa en la tabla 6, en lo que respecta a la comunicación organizacional horizontal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 17,43 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 56,29 % y el 26,29 % respondió que se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran que casi la sexta parte de los trabajadores no está satisfecha con la forma en que lleva a cabo esta dimensión en dicha institución.

4.5 Objetivo específico 4: Identificar el nivel de comunicación organizacional formal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023.

Tabla 7

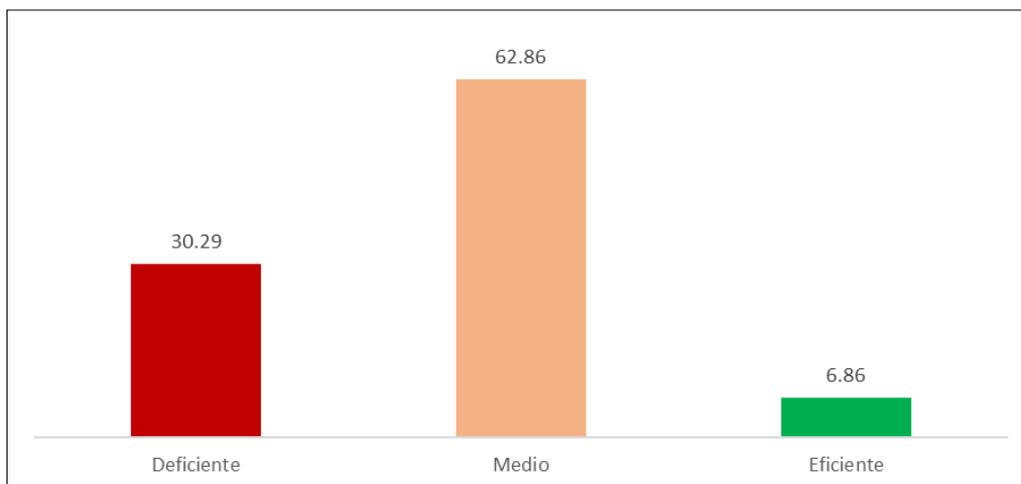
Nivel de comunicación organizacional formal

Ítems	f	%
Deficiente	106	30,29
Medio	220	62,86
Eficiente	24	6,86
Total	350	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Nivel de comunicación organizacional formal



Nota. Elaboración propia.

Interpretación. Cómo se observa en la tabla 7, en lo que respecta a la comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 30,29 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 62,86 % y el 6,86 % respondió que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran que casi una tercera parte de los trabajadores no está satisfecha con la forma en que lleva a cabo esta dimensión en dicha institución.

V. DISCUSIÓN

Luego de la elaboración de las tablas a partir de los datos obtenidos, respecto al objetivo general: comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, los resultados muestran que, el 30,86 % de los colaboradores tuvieron un nivel deficiente de comunicación organizacional, mientras que el 58,29 % tuvieron un nivel medio, a su vez el 10,86 % llegaron al nivel eficiente. Contrario a estos resultados, Miranda, Araujo y Cisneros (2021), en su estudio concluyeron que la mayoría de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo (Ucayali) consideran como eficiente la comunicación organizacional (78 %). Así pues, los empleados perciben que la comunicación organizacional es eficiente y distinguen cuán importante es contar con una comunicación efectiva en el entorno laboral. Dicha diferencia indudablemente da cuenta del estado precario en que se encuentra la comunicación organizacional en el municipio casmeño y, que pronto se deben emprender medidas para mejorar los niveles de esta variable. Los resultados muestran que en esta organización existen tareas pendientes por realizar en favor de la mejora de la variable y de su prestigio. En ese sentido Pineda (2020) sostiene que la comunicación organizacional desempeña un papel crucial en la gestión empresarial, ya que actúa como precursora en la consecución de los objetivos establecidos; pero, para que tenga lugar lo anterior se necesita planificar las acciones de cada una de las gerencias, subgerencias y otras dependencias que se hallan dentro de dichas organizaciones. En ese sentido, Pezo, Vargas y Gallardo (2020), sostienen que cuando la comunicación organizacional no está integrada dentro de la cultura de la empresa se pierde de vista y se desenfocan los objetivos institucionales. De esta forma, las empresas pierden competitividad, prestigio y presupuesto; y, aunque se realicen denodados esfuerzos por paliar la situación, el estado de cosas no va a mejorar sino se tiene identificada la problemática. También, Flores (2018) concluyó que los trabajadores deben estar permanentemente comunicados sobre las acciones que emprende la empresa, en especial a las que atañen a su seguridad. Esto genera valor tanto para los trabajadores como para la empresa. Para los trabajadores, su participación los hace sentir más importantes y parte integral de la cadena al comunicar y compartir más acerca de sus problemas con la empresa. Para la empresa, la participación de los

trabajadores proporciona información de calidad compartida y transmitida, lo que se traduce en un mayor conocimiento interno de la misma. Para el autor. Si los trabajadores no tuvieran título universitario, se les debe presentar la información en folletos y boletines de forma lúdica y atractiva lo que puede facilitar la comprensión y la toma de conciencia de lo que se quiere comunicar. Asimismo, Caballero (2019) menciona que la comunicación organizacional se posiciona como un pilar fundamental a fin de llegar a la tan ansiada calidad educativa y, de esta forma, lograr las metas propuestas por los directivos de la IE. Según el autor esta variable es importantísima en el manejo de las escuelas ya que está relacionada directamente con el desempeño laboral del profesorado; pero, a su vez, también lo hace con la cultura, actitudes y moral imperante en los centros educativos. Podemos encontrar aquí un parangón entre lo que sucede en una municipalidad y una institución educativa, la comunicación organizacional es importante en todo tipo de instituciones y sus trabajadores. Esto se debe a que una comunicación efectiva contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos (Robbins y Coulter, 2018). Finalmente, Aslla (2020) menciona que esta variable desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de las empresas, ya que constituye un recurso esencial y un factor clave en su desempeño.

El objetivo específico 1: identificar la comunicación organizacional ascendente en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 32,29 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 60,29 % y el 7,43 % respondió que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Dichos resultados muestran que un sector importante de dichos trabajadores no confía en los canales de comunicación establecidos para este fin por la municipalidad y, por ende, tampoco tienen confianza en la institución, lo cual es más grave aún. Los resultados anteriores se hallan en la línea de Espinoza y Vélez (2019) quienes sostienen que, el escaso nivel de comunicación en el interior de las organizaciones se debe a una cultura débil imperante en la sociedad, quizá fruto del escaso nivel académico que reinante. Asimismo, Saldaña, Horna y Troya (2023) mencionan que se deben invertir esfuerzos y presupuesto en mejorar la comunicación organizacional en los trabajadores ya que esto impacta directamente en el nivel de compromiso de estos

para con la empresa. Esto implica que una comunicación efectiva y adecuada dentro de la empresa tiene un impacto positivo en el grado de compromiso que los empleados demuestran hacia la organización. Asimismo, Talledo (2019), menciona que la importancia de este tipo de comunicación radica en que proporciona retroalimentación a los superiores, informa sobre el progreso de los objetivos y comunica los problemas que van surgiendo en la cotidianeidad. De esta manera, los gerentes pueden tener conocimiento anticipado del estado en el que se encuentran los procesos, materiales, herramientas y trabajadores, en relación con la organización en general de la empresa. Evidentemente, esto no está sucediendo en esta municipalidad, lo cual en el corto y/o mediano plazo puede causar el quiebre institucional.

En lo que respecta al objetivo específico 2: identificar la comunicación organizacional descendente en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 43,71 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 53,14 % y el 3,14 % afirmó que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran que los trabajadores no están satisfechos con la forma en que se lleva a cabo la comunicación organizacional descendente en dicha institución. Estos resultados son similares a los de Antón y García (2019) quienes evidenciaron una deficiencia en la comunicación interna descendente en las empresas agrarias donde se llevó a cabo el estudio; lo cual sugiere que este aspecto debe ser enriquecido con los nuevos conocimientos, además del respeto por la cultura y valores ancestrales y comunitarios, además de ser flexible y cercano a los participantes. Asimismo, los hallazgos anteriores son muy similares a los encontrados por Charry (2018) cuyo estudio arrojó que, el 56,5% de los participantes afirma que predomina una comunicación interna descendente muy deficiente, lo cual sugiere que en este organismo público no se están dando las condiciones necesarias para llevar a cabo un trabajo adecuado. Asimismo, según Talledo (2019), los jefes y gerentes utilizan este tipo de comunicación para establecer metas, dar órdenes y directivas, informar a sus empleados sobre políticas o procedimientos, y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño. También, Ruiz (2020) señala que, al enviar información desde los trabajadores

hacia sus superiores inmediatos, en ocasiones el mensaje no llega íntegro a las autoridades de alto nivel y se pierde en el enmarañado burocrático. Esto puede ser perjudicial para la municipalidad provincial casmeña en cuestión, pues implicaría que los jefes no estarían tomando las mejores decisiones para lograr los objetivos; pero, por suerte existen mecanismos que se pueden activar e implementar para que no se llegue a esta situación.

En cuanto al objetivo específico 3: identificar la comunicación organizacional horizontal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, los resultados del estudio indican que, el 17,43 % de los colaboradores manifestaron que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 56,29 % y el 26,29 % respondió que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Se deduce de los resultados que, la comunicación entre los trabajadores está un tanto mejor, que entre ellos y los jefes y/o subalternos. Esto es una fortaleza para la organización ya que esto constituye un buen indicador del clima institucional. En ese sentido, Baquero & Cárdenas (2020) deducen que los fundamentos neurofisiológicos de la formación del ambiente al interior de una institución se derivan de la psique individual, transformándose en una vivencia subjetiva que abarca a los trabajadores de la empresa, sus valores y tradiciones, hasta los elementos formales de esta. En suma, se debe poner mucha atención a las conductas y actitudes de los trabajadores ya que la salud de la organización depende de ello. También Salas (2022) realizó un estudio que toma en cuenta a la comunicación organizacional horizontal realizando un análisis de esta y su relación con la calidad del servicio; concluyendo que, a mayor comunicación organizacional horizontal entre los trabajadores de aquella municipalidad, mejora la calidad del servicio que estos brindan a la colectividad distrital. Finalmente, Chiavenato (2009) indica que, este tipo de comunicación es fundamental para lograr una coordinación rápida y eficiente, así como resolver problemas dentro del área correspondiente. Además, esta forma de coordinación lateral desempeña un papel crucial en el logro de los objetivos organizacionales a nivel operativo, lo que implicaría que a nivel de grupo entre los trabajadores existe un buen clima laboral y se cumplen los logros establecidos.

En cuanto al objetivo específico 4: identificar la comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 30,29 % de los colaboradores manifestó que esta se realiza de forma deficiente; en un nivel medio, respondió el 62,86 % y el 6,86 % respondió que esta se lleva a cabo de forma eficiente. Los resultados muestran un acentuado descontento entre los trabajadores. En relación a lo anterior de la investigación de Papic (2019) se desprende que, en su mayoría, los líderes utilizan predominantemente un enfoque de comunicación formal en diversas direcciones, incluyendo la descendente, la horizontal y la ascendente, con el fin de articular y sincronizar las labores del cuerpo docente, con miras a alcanzar los propósitos establecidos por la institución. Esto se debe a que la utilización de estas formas comunicativas facilita la coordinación entre los líderes y el profesorado, coadyubando a la mejora académica y comportamental de los estudiantes. Asimismo, de la investigación de Márquez, Molina y Mejía (2017) se desprende que existen organizaciones donde se implementan estrategias de comunicación ausentes de la debida organización y directrices poco claras; así pues, aun contando con los medios y presupuesto para realizar un trabajo efectivo, este resulta por debajo de las expectativas. También, Ruíz (2020) asegura que este tipo de comunicación es básicamente un sistema de intercambio de información que sigue una estructura predefinida y se basa en las líneas jerárquicas y los roles establecidos dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los hallazgos del estudio, en relación con el objetivo general: determinar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023, el 30,86 % de los colaboradores manifestaron tener un nivel deficiente, mientras que el 58,29 % tuvieron un nivel medio, a su vez el 10,86 % llegaron al nivel eficiente de comunicación organizacional. Los resultados muestran un alto porcentaje de trabajadores descontentos con la empresa respecto a su desempeño en esta variable; asimismo, se deduce que en esta organización existen tareas pendientes por realizar en favor de la mejora de la comunicación organizacional y su prestigio.
2. Por consiguiente, en relación al objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Los resultados muestran que casi una tercera parte de los trabajadores (32,29%) no está satisfecha con la forma en que se lleva a cabo esta forma de comunicación en dicha institución, afectando negativamente su desempeño y deduciéndose que se deben aplicar estrategias innovadoras para superar la problemática.
3. Asimismo, en relación al objetivo específico 2: Identificar el nivel de comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Los resultados muestran que los empleados de esta municipalidad en su mayoría (43,71%) están inconformes con la forma en que se cumplen las directivas programadas por la empresa, aumentando la inestabilidad de dicha municipalidad.
4. También, para el objetivo específico 3: Identificar el nivel de comunicación organizacional horizontal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Los resultados muestran que un poco más de la mitad de trabajadores (56,29%) está medianamente conforme con la forma en que se cumple esta dimensión en la empresa, demostrando que al menos a nivel de grupos y trabajadores de un mismo nivel, las relaciones interpersonales y el buen clima laboral son una constante.

5. Finalmente en cuanto al objetivo específico 4: Identificar el nivel de comunicación organizacional formal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023. Los resultados muestran que casi una tercera parte (30,29%) de los trabajadores no está satisfecha con la forma en que lleva a cabo esta dimensión en dicha institución, derivando en una situación de desequilibrio para la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Provincial de Casma que, Identificados los problemas comunicacionales por los que atraviesa esta institución, los directivos deben establecer objetivos claros y cumplibles. Estos deben ser liderados por el gerente de área y secundados por todos los subgerentes, mediante un trabajo articulado y en equipo, que articule a toda la comunidad trabajadora.
- b. También se recomienda a los directivos que, deben cerciorarse de que los trabajadores tengan acceso a toda la información disponible y que sea fidedigna, para ello deben establecer responsabilidades entre los trabajadores; es decir, deben asegurarse que la comunicación organizacional descendente funcione a bien y que todos los miembros de la comunidad trabajadora cumplan el trabajo encomendado.
- c. Al gerente del área de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma. La motivación del personal debe ser constante y parte de la política de toda organización. Por ello, se debería elaborar un programa de actividades entre los que se incluyen reuniones de trabajo intersectorial para que se incluyan a otras áreas de esta municipalidad, con la finalidad de compartir información y superar los problemas comunes que atañen a la organización. Asimismo, se debe incentivar la participación de los empleados y trabajadores para que con sus ideas y otros aportes, ayuden a superar la problemática.
- d. Se recomienda a los directivos que cada directiva que emana de su autoridad debe ser cumplida a cabalidad, de esta forma el trabajador reconocerá que se están cumpliendo las normas y esto abonará en la confianza institucional; ya que la confianza es una de las piedras angulares sobre la que se construye una institución. En ese sentido, una organización que no cumple con su palabra empeñada, ya sea para premiar o imponer orden y autoridad nunca será bien vista por los trabajadores.

REFERENCIAS

- Chávez Antón, A. D. P., y García-Yovera, S. L. (2019). *Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú*. Revista Venezolana de Gerencia, 2 (5), 557-572.
- Arzuaga-Williams, M. (2018). Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17 (34) Enero-junio 2019 pp. 135-154.
- Aslla, N. (2020) *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco -2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada TELESUP] Lima.
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). En: https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Balarezo, B. (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Ambato, Ecuador.
- Baquero Galvis, D. I., y Cárdenas García, S. F. (2020). Redes y actores: Un avance en las relaciones de poder en la comunicación organizacional. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (4), 232-245.
- Bernal, C. A. *Metodología de la investigación*. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010. En: https://www.academia.edu/44228569/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Caballero Pacheco, L. B. (2019). Comprendiendo el ámbito de la comunicación organizacional interna y el desempeño docente en instituciones educativas. *Boletín de la Academia Peruana de la Lengua*, 66(66), 65 - 82. <https://doi.org/10.46744/bapl.201902.003>
- Charry Córdor, H. O., (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ccion: revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 9(1), 25-34.

- Clavijo, F. y Bustamante, U. (2016). Esquemas de comunicación organizacional: características, funciones y aplicación. *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 9(1), 11-26. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/61274>
- Díaz Muñoz, R. E., y Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), p.28-41 <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Espinoza, M. y Veléz, M. J. (2019). La comunicación organizacional desde una perspectiva ética. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, Grupo Compás. Vol. 3, núm. 28 p. 1-14.
- Ferrando Perea, A. (2015) Análisis de la cultura organizacional de las empresas de servicios de Lima metropolitana. *Anales Científicos* Vol. 76 No 1, pp. 168-176. Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima - Perú DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v76i1.778>
- Flores Salinas, O. (2018) *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. [Tesis de maestría, Universidad Complutense de Madrid]. España. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- García Villamizar, C. I., Celis García, E. A., & Contreras-Pacheco, O. E. (2020). Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación. *Suma de Negocios*, 11(25), 139-148. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.V11.N25.A5>
- Gutiérrez, R. (2020) *La comunicación interna en la municipalidad distrital de Sarayacu - provincia de Ucayali - departamento de Loreto – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Iquitos, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw Hill. En: https://www.academia.edu/61417053/BOOK_Fundamentos_de_metodolo_g%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n
- López, L. (2015) *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014*. [Tesis de pregrado,

Universidad Nacional José María Arguedas] Ambato, Ecuador.
Andahuaylas, Perú.

Márquez López, Jorge, Molina Bailón, Óscar, y Mejía Ruperti, Luis. (2017). La gestión de comunicación del municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 2(1), 34-50. Epub 14 de abril de 2017
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i1.496>

Miranda, P., Araujo, L. y Cisneros, J. (2021) *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali] Ucayali, Perú. En:
<https://acortar.link/siQplg>

Olivares, J. L., Rebuffi, A., y Silva, M. M. (2021). Estrategia y acciones de capacitación para favorecer la comunicación organizacional en hospital público (2016-2020). *Revista Conexão UEPG*, 17(1), 01-20.
<https://doi.org/10.5212/Rev.Conexao.v.17.18063.61>

Papic Domínguez, K., (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., y Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, (20), 125–142. Recuperado a partir de
<https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/21729077/article/view/fjc202020125142>

Pineda Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9-25.
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>

- Policsek, C. (2019). El forjamiento de “lo latinoamericano” en moldes editoriales: sobre el caso rumano en el período 2004–2015. *Neophilologus*, 103(1), 83–97.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. México D.F, México: Pearson
- Ruiz, J. A. (2020). *Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. En: <https://acortar.link/v840ig>
- Salas Yerén, M. (2022) *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la municipalidad distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: una revisión sistemática*. *Revista de ciencias sociales, Universidad César Vallejo*. Vol. 3, N.º 2, mayo - agosto 2022 / ISSN 2663-6921 Disponible en: <https://bit.ly/3AM0ZJM>
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., y Troya Palomino, D. (2023). *Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano*. *Economía y Negocios*, 5(1), 226–238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P. y Perdomo, I. (2017). *Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública*. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Strauck, M. A., Guillén Arruda, C. A. (2014) *La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano*. *Revista internacional de relaciones públicas*, N° 7, Vol. IV [Páginas 153-176].
- Talledo, K. S. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. En: <https://acortar.link/4eSTHX>
- Vargas, Z. R. (2009ty). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. *Revista Educación*, 15(2), 103-110.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

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

Título de la investigación: Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023

Investigador (a) (es):

Estelita Coral, Cielo Annette

Morales Maza, Alondra Violeta

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023”, cuyo objetivo es Determinar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma –2023 .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 y con el permiso de la institución de la Municipalidad Provincial de Casma

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cuál es el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de modalidad virtual de la institución de la Municipalidad Provincial de Casma. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista 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) **Estelita Coral Cielo Annette** email cestelita@ucvvirtual.edu.pe y **Morales Maza Alondra Violeta** email Avmoralesm@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Canchari Preciado Miguel Ángel email mcancharip@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: BRADYEN DIAZ VELARDE
Fecha y hora: 26/05/2023-

[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 PROVINCIAL DE CASMA
ABOG. BRADYEN JUAN DIAZ VELARDE
GERENTE MUNICIPAL

Anexo

**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 Provincial de Casma	RUC: 20174929697
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Casma.	
Nombres y Apellidos: Díaz Velarde Bradyen Juan	DNI: 41863967

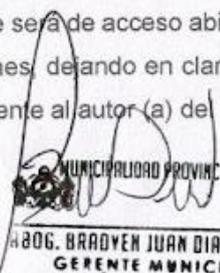
Consentimiento:

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: "Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023"	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Estelita Coral Cielo Annette Morales Maza Alondra Violeta	DNI: 73568295 70154428

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.

Casma, 26 de Mayo del 2023



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA
DR. BRADYEN JUAN DÍAZ VELARDE
GERENTE MUNICIPAL

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). 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.

Anexo
FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
 RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023”
 Autor/es: Estelita Coral, Cielo Annette y Morales Maza, Alondra Violeta
 Escuela profesional: Administración
 Lugar de desarrollo del proyecto: Chimbote, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
0. Establece claramente población/participantes de investigación.	La población/ participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
0. Cuenta con documento autorización de la empresa o institución el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de empresa.	No es necesario
0. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2



Anexo

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA – 2023**”, presentado por los autores **Estelita Coral, Cielo Annette y Morales Maza, Alondra Violeta** ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable () observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr.: **Estelita Coral, Cielo Annette y Morales Maza, Alondra Violeta**, investigador(es) principal(es).

· *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

ANEXO: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de Comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la gerencia de servicios</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar el nivel de comunicación organizacional que existe entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar el nivel de comunicación organizacional ascendente de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023</p> <p>b) Determinar el nivel de comunicación organizacional descendente de los trabajadores de la</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe un alto nivel de comunicación organizacional entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe un alto nivel de comunicación organizacional ascendente entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023</p> <p>b) Existe un alto nivel de comunicación organizacional descendente entre los trabajadores de la</p>	<p>Comunicación organizacional</p>	<p>Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2018).</p>	<p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Comunicación formal</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Comunicación formal</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Ítems: 20</p>

<p>públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional horizontal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023?</p>	<p>gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023</p> <p>c) Determinar el nivel de comunicación organizacional horizontal de los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023</p> <p>d) Determinar el nivel de comunicación organizacional formal en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023</p>	<p>gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023</p> <p>c) Existe un alto nivel de comunicación organizacional horizontal entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023.</p> <p>d) Existe un alto nivel de comunicación organizacional formal entre los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma - 2023</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Anexo: Instrumentos de investigación

Cuestionario para evaluar el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de Casma – 2023

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas sobre la comunicación organizacional, de acuerdo a sus dimensiones (ascendente, descendente, horizontal y formal); e indicadores (Para la dimensión comunicación organizacional ascendente: Comunicación interna, expresa ideas, establece normas, respeta jerarquía, pide opinión. Para la dimensión descendente: jefe dirige grupo, satisfecho, información de planes, recibe, orientación, confía en trabajo. Para la dimensión horizontal: comunicación oportuna, comunicación fluida, comunicación extemporánea, falta claridad, filtración de información. Para la dimensión formal: conoce objetivos, informa por canales, fomenta comunicación, comunicación efectiva, conoce sus funciones). Este cuestionario tiene como autor a Gutiérrez (2020) en su investigación: la comunicación interna en la municipalidad distrital de Sarayacu - provincia de Ucayali - departamento de Loreto – 2020; con validez con calificación EXCELENTE de calificación.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo



ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Ascendente					
1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna de los trabajadores?					
2. ¿Tengo la oportunidad de expresar mis ideas en las reuniones periódicas?					
3. ¿La comunicación se da en el marco de las normas establecidas?					
4. ¿En la comunicación interna se respetan las normas establecidas?					
5. ¿En las reuniones se pide la opinión de los trabajadores?					
Dimensión 2: Descendente					
6. ¿El jefe dirige los grupos de trabajo con cordialidad?					
7. ¿Usted está satisfecho con la información que le han proporcionado?					
8. ¿Usted está informado de los planes y programas de la municipalidad?					
9. ¿Usted recibe orientación laboral de su jefe inmediato?					
10. ¿Mi jefe inmediato confía en mi trabajo?					
Dimensión 3: Horizontal					
11. ¿La comunicación que se desarrolla en su área de trabajo es oportuna?					
12. ¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es fluida?					
13. ¿Se recibe información extemporánea en su área de trabajo?					
14. ¿Falta claridad en la comunicación que se desarrolla en su área de trabajo?					
15. ¿La información confidencial se filtra constantemente?					
Dimensión 3: Formal					
16. ¿Se le ha informado oportunamente los objetivos y metas de la empresa?					
17. ¿Para brindar información interna se emplean los canales formales?					



18. ¿Su jefe inmediato fomenta la comunicación en su área de trabajo?					
19. ¿La comunicación que se desarrolla en la empresa es efectiva?					
20. ¿Usted ha sido informado de sus funciones y derecho laborales?					

Fuente: Gutiérrez (2020)

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

1. Comunicación interna

a) Recibo información clara y actualizada sobre los objetivos y estrategias de la organización.

b) Los canales de comunicación interna son efectivos para mantenernos informados.

c) La comunicación entre los miembros de la organización es fluida y abierta.

d) Existe un buen intercambio de información entre los diferentes departamentos de la organización.

e) Siento que la comunicación interna contribuye a un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

2. Comunicación externa

a) La organización se comunica de manera efectiva con sus clientes/usuarios.



- b) La imagen y reputación de la organización frente a los clientes/usuarios es positiva.
- c) La comunicación externa refleja los valores y la identidad de la organización.
- d) La organización utiliza diversos canales de comunicación para llegar a su público externo.
- e) La comunicación externa contribuye al fortalecimiento de las relaciones con los clientes/usuarios.

3. Comunicación ascendente

- a) Mis opiniones y sugerencias son escuchadas y consideradas por la dirección de la organización.
- b) Existe un ambiente propicio para expresar inquietudes y problemas a la dirección.
- c) La dirección valora y toma en cuenta las contribuciones de los empleados.
- d) Existen canales formales para transmitir información y feedback a la dirección.
- e) La comunicación ascendente fomenta la participación y el empoderamiento de los empleados.

4. Comunicación descendente

- a) La dirección proporciona información clara y precisa sobre las expectativas y metas de trabajo.
- b) La dirección brinda retroalimentación y reconocimiento adecuados a los empleados.
- c) La comunicación descendente es transparente y accesible para todos los empleados.
- d) La dirección comunica de manera efectiva los cambios y decisiones importantes.
- e) La comunicación descendente contribuye a mantener a los empleados motivados y comprometidos.

ANEXO: VALIDEZ DE LOS JURADOS

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de 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:	CARRION ADAN WILLIAN ARNOLD
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Logística, Planeación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	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: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Ordinal
Autor(es):	Estelita Coral, Cielo Annette Morales Maza, Alondra Violeta
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de Casma
Significación:	<p>Está compuesta por una variable:</p> <p>La variable contiene 04 dimensiones, de 05 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es valorar los ítems que, a su vez, evalúan cada una de las dimensiones de la comunicación organizacional.</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional abarca todos los modos de intercambio, redes o formas de comunicación (formal e informal) y sistemas de comunicación que existen dentro de una organización, mediante los cuales se realiza el proceso de transmisión de ideas o información y la interpretación de significados (Robbins y Coulter, 2018).



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación organizacional	Ascendente	De acuerdo con Ruiz (2020), la comunicación ascendente se establece entre los empleados de alto rango en la administración y los trabajadores de nivel inferior, siendo especialmente común en organizaciones que mantienen una estructura jerárquica. Los canales empleados para este tipo de comunicación incluyen reuniones de trabajo y otros medios que faciliten la participación activa de los asistentes.
	Descendente	Se refiere a la transmisión de información desde un nivel superior hacia uno inferior dentro de un grupo u organización. Los jefes y gerentes utilizan este tipo de comunicación para establecer metas, dar órdenes y directivas, informar a sus empleados sobre políticas o procedimientos, y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño (Talledo, 2019).



	Horizontal	Según Ruiz (2020), la comunicación horizontal es el envío de mensajes que ocurre en la misma línea jerárquica; ya sea que esta línea pertenezca a los empleados, trabajadores, mandos medios o mandos de alta jerarquía dentro de la organización o institución.
	Formal	Pineda (2020) menciona que el canal formal de comunicación se define como aquella comunicación que está establecida por la organización, siguiendo procesos y protocolos específicos diseñados para cada situación dentro de la empresa.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Casma – 2023” elaborado por Estelita Coral Cielo Annette y Morales Maza Alondra Violeta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



Variable del instrumento: Comunicación organizacional

- Primera dimensión: Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Interna	1	4	4	4	
Expresa Ideas	2	4	4	4	
Establece normas	3	4	4	4	
Respeto jerarquía	4	4	4	4	
Pide opinión	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Descendente

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

Jefe dirige grupo	6	4	4	4	
Satisfecho	7	4	4	4	
Información de planes	8	4	4	4	
Orientación	9	4	4	4	
Confía en trabajo	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenci	Relevanc	Observaciones
Comunicación Oportuna	11	4	4	4	
Comunicación Fluida	12	4	4	4	
Comunicación Extemporánea	13	4	4	4	
Falta Claridad	14	4	4	4	
Filtración de Información	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Formal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherenci	Relevanc	Observaciones
Conoce Objetivos	16	4	4	4	
Informa por Canales	17	4	4	4	
Fomenta Comunicación	18	4	4	4	
Comunicación Efectiva	19	4	4	4	
Conoce sus Funciones	20	4	4	4	



Mba. Carrión Adán William Arnold
DNI: 70918504
CLAD: 19624

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.

Anexo N° 9 : Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de 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:	LUIS ALBERTO CALDERÓN YARLEQUÉ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x) ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Logística, Planeación
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Tiempo de experiencia profesional en	2 a 4 años ()
el área:	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Ordinal
Autor(es):	Estelita Coral, Cielo Annette Morales Maza, Alondra Violeta
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de Casma
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 04 dimensiones, de 05 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es valorar los ítems que, a su vez, evalúan cada una de las dimensiones de la comunicación organizacional.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional abarca todos los modos de intercambio, redes o formas de comunicación (formal e informal) y sistemas de comunicación que existen dentro de una organización, mediante los cuales se realiza el proceso de transmisión de ideas o información y la interpretación de significados (Robbins y Coulter, 2018).

Variable	Dimensiones	Definición
----------	-------------	------------

Comunicación organizacional	Ascendente	De acuerdo con Ruiz (2020), la comunicación ascendente se establece entre los empleados de alto rango en la administración y los trabajadores de nivel inferior, siendo especialmente común en organizaciones que mantienen una estructura jerárquica. Los canales empleados para este tipo de comunicación incluyen reuniones de trabajo y otros medios que faciliten la participación activa de los asistentes.
	Descendente	Se refiere a la transmisión de información desde un nivel superior hacia uno inferior dentro de un grupo u organización. Los jefes y gerentes utilizan este tipo de comunicación para establecer metas, dar órdenes y directivas, informar a sus empleados sobre políticas o procedimientos, y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño (Talledo, 2019).
	Horizontal	Según Ruiz (2020), la comunicación horizontal es el envío de mensajes que ocurre en la misma línea jerárquica; ya sea que esta línea pertenezca a los empleados, trabajadores, mandos medios o mandos de alta jerarquía dentro de la organización o institución.
	Formal	Pineda (2020) menciona que el canal formal de comunicación se define como aquella comunicación que está establecida por la organización, siguiendo procesos y protocolos específicos diseñados para cada situación dentro de la empresa.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Casma – 2023” elaborado por Estelita Coral Cielo Annette y Morales Maza Alondra Violeta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Comunicación organizacional

- Primera dimensión: Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Interna	1	4	4	4	
Expresa Ideas	2	4	4	4	
Establece normas	3	4	4	4	
Respeto jerarquía	4	4	4	4	
Pide opinión	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Jefe dirige grupo	6	4	4	4	
Satisfecho	7	4	4	4	
Información de planes	8	4	4	4	
Orientación	9	4	4	4	
Confía en trabajo	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Oportuna	11	4	4	4	

Comunicación Fluida	12	4	4	4	
Comunicación Extemporánea	13	4	4	4	
Falta Claridad	14	4	4	4	
Filtración de Información	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Formal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conoce Objetivos	16	4	4	4	
Informa por Canales	17	4	4	4	
Fomenta Comunicación	18	4	4	4	
Comunicación Efectiva	19	4	4	4	
Conoce sus Funciones	20	4	4	4	



Calderón Luis.

Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto

DNI: 40097132

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.

Anexo: Evaluación por juicio de expertos



Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la municipalidad provincial de 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:	JAVIER NICANOR CABELLO POLO
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>) Doctor <input type="checkbox"/> ()
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> () Social <input type="checkbox"/> () Educativ <input type="checkbox"/> () Organizacional <input checked="" type="checkbox"/> X) a () ()
Áreas de experiencia profesional:	GERENTE
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Casma
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Ordinal
Autor(es):	Estelita Coral, Cielo Annette Morales Maza, Alondra Violeta
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de Casma
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 04 dimensiones, de 05 indicadores y 05 ítems en total. El objetivo es valorar los ítems que, a su vez, evalúan cada una de las dimensiones de la comunicación organizacional.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Comunicación organizacional

La comunicación organizacional abarca todos los modos de intercambio, redes o formas de comunicación (formal e informal) y sistemas de comunicación que existen dentro de una organización, mediante los cuales se realiza el proceso de transmisión de ideas o información y la interpretación de significados (Robbins y Coulter, 2018)

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación organizacional	Ascendente	De acuerdo con Ruiz (2020), la comunicación ascendente se establece entre los empleados de alto rango en la administración y los trabajadores de nivel inferior, siendo especialmente común en organizaciones que mantienen una estructura jerárquica. Los canales empleados para este tipo de comunicación incluyen reuniones de trabajo y otros medios que faciliten la participación activa de los asistentes.
	Descendente	Se refiere a la transmisión de información desde un nivel superior hacia uno inferior dentro de un grupo u organización. Los jefes y gerentes utilizan este tipo de comunicación para establecer metas, dar órdenes y directivas, informar a sus empleados sobre políticas o procedimientos, y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño (Talledo, 2019).
	Horizontal	Según Ruiz (2020), la comunicación horizontal es el envío de mensajes que ocurre en la misma línea jerárquica; ya sea que esta línea pertenezca a los empleados, trabajadores, mandos medios o mandos de alta jerarquía dentro de la organización o institución.



	Formal	Pineda (2020) menciona que el canal formal de comunicación se define como aquella comunicación que está establecida por la organización, siguiendo procesos y protocolos específicos diseñados para cada situación dentro de la empresa.
--	--------	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Comunicación organizacional en los trabajadores de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Casma – 2023” elaborado por Estelita Coral Cielo Annette y Morales Maza Alondra Violeta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Variable del instrumento: Comunicación organizacional

• Primera dimensión: Ascendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Interna	1	4	4	4	
Expresa Ideas	2	4	4	4	
Establece normas	3	4	4	4	
Respeto jerarquía	4	4	4	4	
Pide opinión	5	4	4	4	

• Segunda dimensión: Descendente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Jefe dirige grupo	6	4	4	4	
Satisfecho	7	4	4	4	

Información de planes	8	4	4	4	
Orientación	9	4	4	4	
Confía en trabajo	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Horizontal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Oportuna	11	4	4	4	
Comunicación Fluida	12	4	4	4	
Comunicación Extemporánea	13	4	4	4	
Falta Claridad	14	4	4	4	
Filtración de Información	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Formal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conoce Objetivos	16	4	4	4	
Informa por Canales	17	4	4	4	
Fomenta Comunicación	18	4	4	4	
Comunicación Efectiva	19	4	4	4	
Conoce sus Funciones	20	4	4	4	



Javier N. Cabello Polo
 ING. CIVIL
 REG. CIP N° 120999

(Mg. Javier Nicanor Cabello Polo)
 DNI N° 32101952
 CIP. 120999

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.

ANEXO 9: CONFIABILIDAD

A continuación, se muestra una tabla resumen acerca de los dictámenes del jurado del juicio de expertos.

N°	JURADOS	GRADO PROFESIONAL	RESULTADOS
1	Mg. Javier Nicanor Cabello Polo	Maestría	Aprobado
2	Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé	Doctor	Aprobado
3	Mg. William Arnold Carrión Adán	Maestría	Aprobado

Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -
I. Datos informativos:

I.1. Instrumento : Cuestionario sobre comunicación organizacional

I.2. Número de ítems : 20

I.3. Unidades muestrales : 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:
Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre desempeño directivo obtuvo un coeficiente de 0,985 indicando que existe una **“confiabilidad muy alta”** en el instrumento.

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	ÍTEMS																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	98
2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	77
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
ESTADÍSTICOS																					
Varianza	0.3	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.3	0.5	0.4	0.6	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	0.3	0.7	0.2	0.5	
VARIABLE	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																				

K	20	N° de ítems
ΣVi	8.1	Sumatorio de las varianzas por ítem
Vt	125.6555556	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{8.1}{125.7} \right]$$

$$\alpha = 1.05263158 \left[1 - 0.0641 \right]$$

$$\alpha = 1.05263158 \left[0.935891768 \right]$$

$$\alpha = 0.985149$$

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

Fuente: Gliem, J.A. y Gliem, R.R. (2003) Calcular, interpretar y reportar el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para escalas tipo Likert.