



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la
Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORES:

Calle Flores, Rassemary Cecibel (ORCID: 0000-0001-6267-6194)

Ojeda Jiménez, Teresita del Jesús (ORCID: 0000-0002-7887-6278)

ASESOR:

Dr. Luza Castillo, Freddy Felipe (ORCID: 0000-0003-1491-0251)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Antes que todo, a Dios.

A nuestros padres, por apoyarnos incondicionalmente, todo lo que somos y hemos logrado es gracias a ellos.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos seguir alcanzando nuestros sueños.

A nuestros padres, quienes nos inculcaron que por más difícil que sea el camino, con determinación siempre podremos cumplir nuestros sueños.

A nuestro asesor, por su contribución en el presente trabajo.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
Referencias	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1: Variable Comunicación Interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.	15
Tabla 2: Variable Desarrollo Organizacional de los colaboradores municipales ...	16
Tabla 3: Prueba de Normalidad.....	17
Tabla 4: Correlación entre Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional	18
Tabla 5: Correlación entre Cliente Interno y Desarrollo Organizacional.....	19
Tabla 6: Correlación entre Flujos de la Comunicación y Desarrollo Organizacional	20
Tabla 7: Correlación entre Funciones y Desarrollo Organizacional.....	21
Tabla 8: Correlación entre Tipos de Comunicación y Desarrollo Organizacional..	22

Índice de gráficos

Gráfico 1: Comunicación Interna.....	15
Gráfico 2: Desarrollo Organizacional.....	16

Resumen

El propósito del estudio buscó conocer la relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021. El enfoque fue cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental. Además, emplearon la técnica de la encuesta, tuvieron como instrumento el cuestionario, trabajándose con una muestra de 180 personas, al momento de emplear el Alfa de Cronbach la confiabilidad obtenida en la variable comunicación interna 0.996 y el desarrollo organizacional 0,872. Los resultados demostraron que, hay correlación positiva considerable, entre la comunicación interna y desarrollo organizacional, con un valor de 0,775, de igual forma, se puede observar que hay correlación positiva, entre cliente interno y el desarrollo organizacional con un valor de 0,594, del mismo modo existe correlación positiva considerable, entre flujos de la comunicación y desarrollo organizacional con un valor de 0,762, igualmente existe correlación positiva favorable, entre funciones y el desarrollo organizacional con un valor de 0,629 y finalmente existe correlación entre tipos de comunicación y el desarrollo organizacional con un valor de 0,333 con un nivel bajo.

Palabras claves: Comunicación interna, Desarrollo Organizacional, Cliente Interno, Trabajo en Equipo.

Abstract

The purpose of the study sought to know the relationship between internal communication and organizational development of the District Municipality of Veintiséis de Octubre, Piura 2021. The approach was quantitative, basic type, correlational level and non-experimental design. In addition, they used the survey technique, they used the questionnaire as an instrument, working with a sample of 180 people, at the time of using Cronbach's Alpha the reliability obtained in the variable internal communication 0.996 and organizational development 0.872. The results showed that there is a considerable positive correlation between internal communication and organizational development, with a value of 0.775, in the same way, it can be observed that there is a positive correlation between internal customer and organizational development with a value of 0.594, of the Similarly, there is a considerable positive correlation between communication flows and organizational development with a value of 0.762, there is also a favorable positive correlation between functions and organizational development with a value of 0.629, and finally there is a correlation between types of communication and organizational development. with a value of 0.333 with a low level.

Keywords: Internal Communication, Organizational Development, Internal Client, Teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la Comunicación Interna se constituye en un elemento clave de las organizaciones públicas o privadas, los objetivos y metas propuestas por las instituciones, pueden ser correctamente alcanzadas mediante el buen manejo de la información. Mientras tanto el Desarrollo Organizacional ha dado un giro de manera dramática a lo largo de los 80 y 90 e inicios del siglo XXI; han aumentado las innovaciones tecnológicas, historias de éxito, reducción, etc; cabe precisar que estos cambios crean oportunidades para el desarrollo organizacional, expandiendo al máximo las capacidades de los miembros y quienes lo pongan en práctica.

En el ámbito internacional de acuerdo con Muñiz (2017) la comunicación interna a nivel mundial se ha constituido en un instrumento fundamental de las organizaciones que requieren posicionarse, cabe resaltar que no siempre será la clave del éxito, pero si es parte fundamental, a través de ella proyectaremos al mercado la imagen que queremos de la corporación, permitiendo posicionarse de forma más competitiva.

En el contexto nacional de acuerdo a un diagnóstico realizado por Apoyo Comunicaciones (2020) a más de 200 empresas de diversos sectores a nivel nacional con más de 1000 colaboradores, mencionan los retos que ha atravesado la comunicación interna en el Perú frente al COVID19, la cual ha jugado un rol muy importante, coincidiendo que la comunicación interna necesita enfocarse en fortalecer cultura, alinear a los trabajadores a las estrategias de negocios e impulsar la transformación del desarrollo organizacional.

Toda institución pública o privada requiere transmitir y recibir información, para ello se precisa y se requiere una buena administración de la comunicación interna entre las personas involucradas, de esta forma fortalece el desarrollo organizacional.

La Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, objeto de investigación, debe permitir una plena interacción entre los sujetos que compartan los mismo fines, objetivos y propósitos planteados, es decir, hace posible que los trabajadores se organicen, tomen decisiones, resuelvan problemas, compartan

tareas, etc. Cabe resaltar que la municipalidad no cuenta con alguna herramienta de comunicación interna, que permita a los trabajadores fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros del municipio; al ser gobiernos de turno muchos de ellos contratan a trabajadores de confianza en su gestión creando cierta fricción entre los miembros ya nombrados de la institución (en algunas ocasiones llegan a ser excluidos), causando un bajo desarrollo organizacional.

Ante ello se formula el problema general relacionado con responder, ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021?, también surgen 4 problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el cliente interno y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021?, ¿Cuál es la relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021?, ¿Cuál es la relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021? y ¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre 2021?.

Es indispensable destacar la importancia de la investigación, respecto al punto de vista teórico, el presente trabajo se convertirá en una contribución que puede ser tomada como guía en otras investigaciones.

En cuanto a la visión práctica y social, permitirá un aporte para la entidad gubernamental, por cuanto, ésta recibirá información relevante que permitirá conocer el funcionamiento de la comunicación interna y el desarrollo organizacional, permitiendo entender cómo se relacionan desde la perspectiva de los trabajadores. De esta manera los trabajadores pueden beneficiarse a partir de los resultados que surjan de la investigación.

Posteriormente se plantea un objetivo general referido a conocer la relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, también cuatro específicos: Conocer la relación entre cliente interno y el desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, conocer la relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, conocer la

relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021 y conocer la relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Consecutivamente surge una hipótesis general referida a: Existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre del 2021, y como hipótesis específicas se tiene: Existe relación entre el cliente interno y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, existe relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, existe relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021 y existe relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el entorno internacional, Barreto y Zambrano (2020) identificar la repercusión de la comunicación interna de la Escuela Superior Politécnica de Agropecuaria de Manabí en sus áreas administrativas para el desarrollo organizacional, era el objetivo. La investigación fue inductiva, deductiva y analítica. Concluyó que al reconocer los elementos de comunicación interna que repercute el desarrollo organizacional en las oficinas de administración, se determinó que existe desconocimiento del manejo de comunicación interna, provocando rechazo en decisiones significativas por parte de los trabajadores, baja identidad institucional e inestabilidad laboral.

Torres (2018) en su investigación el objetivo fue conocer la influencia del empoderamiento del personal en el desarrollo organizacional, Universidad de Ambato. Su enfoque fue cuali-cuantitativo, nivel exploratorio, descriptivo y correlacional. Determinó que para que las empresas logren un buen desarrollo organizacional es importante el trabajo en equipo, asimismo menciona que muchas veces se logran los objetivos planeados, pero no necesariamente se genera empatía entre los grupos de trabajo.

Mientras tanto Maza (2018) el objetivo de la investigación fue causas y consecuencias de la comunicación interna y su repercusión en la cultura organizacional del Gobierno del cantón Paltas. La metodología fue mixta. Concluyó que en el cantón de Paltas existe una comunicación limitada entre los distintos departamentos, debido a los rumores, generando la baja productividad y motivación, afectando la cultura organizacional de la institución.

Rivadeneira (2020) llevó a cabo una investigación en donde el objetivo se centró en precisar, si las TIC incide en el desarrollo organizacional de las empresas, Jipijapa. En su metodología utilizó métodos exploratorios, inductivo-deductivo, analítico-sintético. Concluyó, los beneficios que aporta el uso de TIC en el desarrollo organizacional son muchos, las cuales facilitan la colaboración de las personas, permitiendo el intercambio de información, incrementa la eficiencia de los trabajadores, crean motivación e interés entre ellos, para lograr todo ello se debe realizar una correcta adaptación del personal, llevando paulatinamente procesos de cambios planteados, con el fin de familiarizar a los

trabajadores, generando mejor comunicación, confianza, seguridad y compromiso del talento humano.

Asimismo, Castillo (2019). Su objetivo fue fortalecer la comunicación interna en la empresa Becerra. La metodología fue mixta. Concluyó que la comunicación interna debe ser vista y aprovechada como la herramienta que gestione los recursos humanos. Es decir, como un proceso para desarrollar la productividad de la empresa. Por ello, ejecutivos y colaboradores deben tener presente que son los productores y reproductores de trabajo mutuo y de conocimiento.

En el ámbito nacional Rojas (2020), en su estudio efectuado; el objetivo buscó establecer relación entre comunicación interna y desarrollo organizacional del equipo administrativo universitario. Tipo de investigación cuantitativo, diseño no experimental de carácter transversal. Llegó a concluir; se encontró una relación relevante, a mayor nivel de Comunicación Interna, los colaboradores incrementaron favorablemente el desarrollo organizacional, mejorando el ambiente entre los trabajadores.

Morejón (2019) su objetivo fue fortalecer el desarrollo organizacional mediante estrategias de comunicación interna, de la empresa Dole. Metodología, tipo no experimental, diseño descriptivo. Concluyó, la comunicación interna posee un gran impacto en el desarrollo organizacional, demostraron el inadecuado manejo de la comunicación, influyendo en el bajo rendimiento y la actitud del personal. La mayoría de miembros desconocen las formas de comunicación que cuenta la empresa, por lo tanto, no cumple los fines requeridos.

Gavidía y Gómez (2017). Su objetivo fue diagnosticar la comunicación interna del municipio de Santa Anita. La investigación es de enfoque mixto y se utilizaron técnicas cuantitativa y cualitativa. Acabo concluyendo, la comunicación es deficiente, perjudica el desempeño de los administrativos y crea un clima laboral desfavorable. Destaca la importancia de un plan de comunicación interno que se sostenga con el tiempo y que sirva de guía para la municipalidad y gobiernos entrantes.

Por su parte Saravia (2018) su objetivo fue determinar, la comunicación organizacional interna repercute el desarrollo organizacional del Gobierno Arequipeño. El diseño fue cuantitativo, utilizó el método científico e inductivo.

Concluyó, la comunicación interna impacta negativamente el desarrollo organizacional, no existe una identidad institucional en los trabajadores, la comunicación solo en determinadas ocasiones beneficia las relaciones interpersonales, por otro lado, pocas veces incide en mejorar la productividad y en la actitud de los trabajadores.

Mestanza y Ubillus (2019) precisar la relación de la comunicación interna y cultura organizacional del I.E.S Cayetano Heredia fue el objetivo. Su enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional. Resolvió, existe correlación entre variables. Para llegar al éxito, es necesario implementar de manera clara estrategias, objetivos y políticas, que definan dónde se dirige, por qué, cómo y en qué momento.

En tanto la investigación se basó en teorías que permitió establecer criterios y puntos de vistas referente a las variables trabajadas. Comunicación interna; Teoría humanista nace en los estudios realizados en los talleres de Hawthorne 1924 - 1932, por psicólogos, que investigaban la relación que podría haber entre la productividad de los trabajadores y el entorno laboral, analizados por Elton Mayo. Jablin 1986 realiza su aporte a esta teoría como el aumento en la participación de colaboradores de los niveles más olvidados en la toma de decisiones generando mayor prioridad a la comunicación ascendente, es decir, el incremento de la comunicación abierta entre empleados y gerencia, la confianza entre los miembros, el flujo libre de la comunicación y el amplio proceso de interacción (Fernández, 1986).

El enfoque de Capriotti (1998) menciona que, la definición de comunicación interna, debe ser comprendida como el intercambio de información entre las diversas oficinas de una empresa, mas no unidireccional; en donde los jefes se dedican exclusivamente a brindar información a los trabajadores. Este enfoque destaca el valor de la participación de los colaboradores como autores de la comunicación interna de una organización con el propósito que crezca un sentido de la identificación institucional. Todo ello logra un mejor funcionamiento de las organizaciones a largo plazo.

La teoría del Desarrollo Organizacional nace en los años 60, surgió como resultado de un conjunto de doctrinas e investigaciones de la conducta humana, centró sus principios en la idea de un sistema social y una organización. Rosas (2016) señala que, dicha teoría se ha convertido en una herramienta

indispensable para alcanzar el cambio, para el posicionamiento en el mercado globalizado, caracterizado por la intensa competitividad en los niveles nacionales e internacionales.

Además, la teoría organizacional clásica surge a inicios del siglo XX, tanto en Europa y Estados Unidos, siendo uno de los principales intentos por manifestar la naturaleza de la conducta de las compañías, siendo sus principales exponentes Frederick Taylor (1911), Max Weber y Henry Fayol (1917). Dicha teoría se basó en tres corrientes de pensamientos; el enfoque de la gestión científica de Taylor, se centra en el incremento de producción mediante la confianza recíproca entre trabajadores y dirección. El enfoque burocrático de Weber, implica la importancia en la toma de decisiones imparciales, las normas, procedimientos y jerarquía. Fayol, fundamenta la teoría administrativa, mediante la cual postula principios como el salario justo, igualdad, especialización de tareas y los grupos de trabajo (Acosta, 2018).

La variable Comunicación Interna; la define García (1998) como la energía del sistema, sólo definible como toda energía, por sus efectos, por su expresión sensible en la corporación, que otorga a la empresa de su estabilidad y equilibrio mediante la retroalimentación positiva y negativa. Por su parte Salazar (2017) menciona que es una herramienta eficaz para el buen manejo del clima laboral de todas las organizaciones; resalta que existe en todas las empresas ya sea formal o informal; destaca la importancia del uso de nuevas tecnologías, para una mejor difusión de mensajes, generando así, un sentimiento de pertenencia en la organización.

La comunicación interna toma la responsabilidad de ser un componente determinante de la información, mantenimiento y difusión de la cultura e identidad empresarial (Cuenca y Verazi, 2018). Cabe resaltar que hoy en día ha adquirido gran protagonismo en el seno de las corporaciones (Muñiz, 2017). Se precisa que está dirigida exclusivamente al grupo de personas que conforma una empresa (Vértice, 2008). Al mismo tiempo proporciona contribuciones satisfactorias, mediante ello, el público interno alcanzará retos profesionales (Tkalac y Špoljarić, 2020). Los corporativos a través de ella transmiten información; del mismo modo va a conocer lo que piensan, sienten y cómo se comportan sus funcionarios (Linjuan y Cen, 2019).

La dimensión Cliente Interno, Martínez (2016) personal de la empresa que debe ser mantenida en un estado de satisfacción y motivación; esto incrementará el sentido de pertenencia en su institución; considerados como la piedra angular para el buen funcionamiento corporativo (Kima; et al 2019). Es necesario entender las diferentes motivaciones que el cliente interno pueda tener como impulsadoras de su comportamiento, la cooperación del empleado satisfecho crea un recurso de tal importancia que sin su colaboración, entusiasmo y creatividad dificultosamente se lograría la ejecución de actividades básicas de una institución (Sidera, et al 2019). Es vital detectar aquellas barreras que entorpezcan su trabajo (Whittington; et al 2020).

La dimensión flujos de la comunicación, según Torres 2012 citado por Oyarvide; et al (2017) considera que los flujos corresponden a la dirección del mensaje, divididos en comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal. Mientras tanto Montoya y De la Rosa (2014) indican que la comunicación hacia arriba, hacia abajo y lateralmente permite que los colaboradores estén permanentemente comunicados, con la información suficiente para realizar eficientemente su trabajo.

La dimensión funciones, permiten a la institución optimizar la eficacia en todo funcionamiento interior, lo cual contribuirá a una mayor competitividad externa de la organización (Capriotti, 1998). Son tres las funciones: 1. Implicación del Personal, representa conservar una relación entre empresa e individuo 2. Cambio de Actitudes; en los últimos años los cambios que viene atravesando la humanidad, así como la incorporación de nuevas tecnologías, está demandando un cambio en su proceso comunicativo. Su enfoque de comunicación acostumbrado (lineal y jerárquico), ha de generar uno más flexible, capaz de responder eficazmente a la solución de problemas que se generan constantemente en la empresa 3. Mejora de Productividad, al transmitir información clara, eficaz, fluida y a tiempo, cabe precisar que, si los empleados sienten que los objetivos y la cultura organizacional los identifican, se está logrando una mejora en la productividad (Vértice, 2008).

La dimensión tipos de comunicación, las empresas cuentan con: comunicación formal e informal (Castro, 2016). La comunicación formal representa el orden jerárquico oficial, permitiendo la transmisión de información oportuna y con escasos errores, resultando útil en la toma de decisiones.

Mientras tanto, la comunicación informal nace espontáneamente, está libre de toda formalidad organizativa, se establece por la propia necesidad de interacción que los seres humanos tienen. Este tipo de comunicación hace que los trabajadores sientan que son parte de la empresa (Fernandez y Fernadez , 2017).

La variable Desarrollo Organizacional, Garzón (2005) la define como la búsqueda del desarrollo y objetivos generales de la corporación, coincidiendo con las metas particulares de las personas que la integran; se verá reflejado en una gestión efectiva, acto al cambio y al crecimiento (Augustine; et al 2021). Faria (1983) es el esfuerzo planteado que abarca a toda la organización, tendiendo a aumentar la eficiencia y salud empresarial asegurando el desarrollo de la corporación y sus trabajadores. Pinto (2012) fue diseñado para afrontar dificultades de competencia en las corporaciones.

Además, busca alcanzar los cambios que el mundo requiere a partir de la implementación de la información y transformaciones tecnológicas, al no lograrse, desaparecerá este ente, pues, no ha logrado alinearse y asimilar el cambio social y cultural debido a su incapacidad de integración y adaptación (Cano, 2020). Para Hernández, et al (2011), es el proceso que utilizan las compañías para evaluar los valores, creencias, actitudes y conductas de los individuos que van afrontar el cambio; de acuerdo al diagnóstico, generará cambios en la cultura organizacional, alcanzando altos niveles de producción y eficacia organizacional, siendo indispensable en este mundo globalizado.

La dimensión trabajo en equipo, Ander-Egg y Aguilar (2001) la define como un reducido grupo de individuos que, con conocimientos y destrezas, unen sus cualidades para cumplir sus metas y realizar actividades encausadas hacia el logro de objetivos; la colaboración grupal es de vital importancia para mejorar la confianza y compromiso (Kleib; et al 2021). Cardona y Wilkinson (2006) consiste en colaborar organizacionalmente para obtener un objetivo común, cada miembro tiene su propia personalidad y habilidades, experiencias y conocimientos específicos que aportan y se diferencia entre el resto del equipo; aumentando considerablemente la efectividad (Petkova; et al 2021). Los últimos veinte años del siglo XX las empresas están orientadas en impulsar el trabajo en equipo (Véase y Carl, 2001).

La dimensión clima organizacional, según Valle, et al (2018) ambiente de trabajo percibido por los funcionarios de una institución. Li; et al (2020) manifiesta son situaciones vinculadas con lo piensan y sienten los miembros. También lo consideran como una característica del medio laboral cambiante y de corto plazo, que es visto de manera directa o indirecta por los empleados de las empresas, el cual determina su, trabajo, compromiso y productividad (Castillo; et al 2019). Un clima amistoso puede aliviar condiciones de rechazo como la falta de armonía y disonancia (Ryu; et al 2020). Bada, et al (2020) los fuertes niveles de presión laboral, podrían ocasionar altos niveles de estrés laboral, repercutiendo significativamente en el desempeño y clima organizacional.

La dimensión cultura organizacional, lo define Carrillo (2016) como un conjunto de prácticas, valores y creencias que crean identidad, además pertenencia y compromiso de los miembros de una empresa; es decir como el ADN de la institución (Acosta; et al 2020). Por su parte Segredo, et al (2017) precisa, las empresas en que los valores fundamentales están profundamente afianzados y son compartidos, obtienen mayor influencia sobre los empleados, se ha comprobado que son más leales y están asociados con el alto desempeño organizacional. Upadhyay y Kumar (2020) precisa el comportamiento y la ejecución de tareas en la organización. Farida; et al (2021) nos dice, no debe ser subestimada, pues juega un papel importante en la identificación corporativa.

La dimensión cambio organizacional, Barroso y Delgado (2007) son aquellas transformaciones que afectan a las corporaciones que son presionadas por factores externos que pueden conseguir amenazar su continuidad en el mercado o brindar nuevas mejoras, y situaciones internas que logren generen ajustarse a cambios del entorno. Durante estos sucesos el capital humano desempeña un papel importante al igual que la comunicación ejercida transparentemente facilitará la adaptación (Li; et al 2020). Según Audirac (2007) es el movimiento o motivación de un estado de equilibrio a otro que es buscado intencionalmente. Estas características que impulsan o limitan se reflejan en los recursos, sistema culturales y estructuras, que en el momento del cambio se abandonan o adaptan secuencialmente, y alcanzar la nueva estabilidad. Ruiz; et al (2018) manejado eficientemente conseguirá un cambio organizacional hacia un desarrollo sostenible. Rogiest; et al (2017) considera el liderazgo palanca importante para incrementar el compromiso durante el cambio organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tomando en cuenta que su elaboración fue mediante datos cuantificables, de igual modo, comprobando las hipótesis de la presente tesis (Hernández; et al 2014).

De tipo básica, concorde a Carrasco (2007) no llega a tener propósitos inmediatos solo buscó ahondar en conocimientos. Además el nivel fue correlacional, puesto que, llegando a determinar la existencia o no de correlación entre variables, en este caso, Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional (Cauas, 2015). Asimismo, diseño no experimental, cabe precisar, las investigadoras no manipularon las variables (Hernández; et al 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Comunicación Interna

Definición conceptual: herramienta fundamental para las empresas, mediante un buen uso se puede lograr que los mensajes transmitidos lleguen de manera fácil y eficaz a todos los trabajadores, de esta forma lograr los objetivos y valores que desea impulsar la organización (Fernández y Fernández , 2017).

Definición operacional: la variable comunicación interna cuenta con una encuesta como instrumento compuesto por 33 ítems, tomando en cuenta las dimensiones, público interno, flujos de comunicación, funciones y tipos de comunicación.

Indicadores: satisfacción, motivación, ascendente, descendente, horizontal, transversal, implicancia del personal, cambios de actitud, mejora de productividad, comunicación formal y comunicación informal.

Variable 2: Desarrollo Organizacional

Definición conceptual: es el esfuerzo planteado que cubre a toda empresa, administrada desde por la dirección, para incrementar la eficiencia y salud de los trabajadores en las organizaciones (Castro et al, 2020).

Definición operacional: El instrumento de Desarrollo Organizacional, tiene 33 ítems, contando con cuatro dimensiones, trabajo en equipo, clima organizacional, cultura organizacional y cambio organizacional.

Indicadores: conocimientos, habilidades, logro de objetivos, ambiente de trabajo, percepciones, identidad, compromiso, pertenencia, adaptación, cambios del entorno e impacto.

Escala de medición:

Se utilizará la escala de medición ordinal – politómica (Coronado, 2007). Asimismo, el estudio aplicó la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario, con escala de Likert, cuyas alternativas son, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: refiere el número de sujetos que forman parte del desarrollo de la investigación (Carrasco , 2007). En la presente investigación la población fue de 480 individuos.

Criterio de inclusión:

Personas que laboran en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

Personas que quieran participar de la investigación y laboran en el municipio

Criterio de exclusión:

Personas que trabajan en el municipio y no desean responder.

Muestra: representa una parte de la población, de donde se recolecta datos de interés, los cuales deben delimitarse y definirse con precisión (Hernández, el al 2014).

Muestreo: se obtuvo mediante la fórmula para poblaciones finitas; arrojando la cantidad de 180.

Unidad de análisis: funcionarios de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se seleccionó la técnica de la encuesta conforme a Carrasco (2007) es elegida por su imparcialidad, utilidad y sencillez, asimismo resulta muy efectiva debido a que puede abarcar gran cantidad de personas al mismo tiempo. El instrumento, mediante cuestionario contó con 66 ítems, 33 para comunicación interna y 33 para desarrollo organizacional, además contó cinco opciones con escala politómica, 1 nunca, 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Por su parte, el instrumento contó con validación, conforme a Carrasco (2007) hacen posible definir la autenticidad, objetividad y veracidad de variables a medir, así como, las dimensiones con los ítems elaborados, dicha validación se logra establecer mediante la revisión de tres expertos en la especialidad de comunicación, metodológico y del tema de investigación. De igual forma al ejecutar la confiabilidad al usar el Alfa de Cronbach, dando como resultados de la confiabilidad para Comunicación Interna 0,996 y de Desarrollo Organizacional 0,872.

3.5 Procedimientos

La investigación inició con la recopilación información local, nacional e internacional, logrando fijar dimensiones e indicadores, después se construyó el instrumento de recolección de datos, posteriormente tres especialistas en el tema hicieron la validación correspondiente, se calculó la confiabilidad en donde se pudo llegar a cerciorarse que contará con los rigores establecidos del método científico. Una vez el instrumento pasará por todos los filtros, se coordinó con el personal de la Municipalidad Veintiséis de Octubre para aplicarlo.

3.6 Método de análisis de datos

Empleando el aplicativo Excel durante el ordenamiento de información del instrumento aplicado, primero se realizó el análisis descriptivo, mediante la cual se logró elaborar gráficos, tablas de frecuencia y porcentajes. Adicionalmente, efectuaron los cálculos referentes al análisis inferencial, del mismo modo, se

trabajó con el programa SPSS 21, donde aplicamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, permitió determinar el uso del coeficiente Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Principio ético de beneficencia, comprende realizar el bien a partir del compromiso que nace de la moral, el presente estudio permitirá lograr beneficiar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, logran identificar fallas que puedan existir y posteriormente solucionarlas, por otro lado, no pretende perjudicar la imagen del municipio, solamente ayudar a buscar mejores alternativas de acuerdo a la realidad encontrada mediante el trabajo de investigación.

Con respecto a la autonomía y autenticidad, la presente investigación la trabajaron exclusivamente las investigadoras, acorde a criterios y normas señaladas por la Universidad César Vallejo, garantizando derechos de autores citados conforme a normas APA 7° edición, acatando en todo momento sus conceptos. Del mismo modo se respetó el derecho de los colaboradores a unirse a la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Variable Comunicación Interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

Comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	38	21,1	21,1	24,4
	Algunas veces	56	31,1	31,1	55,6
	Casi siempre	56	31,1	31,1	86,7
	Siempre	24	13,3	13,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

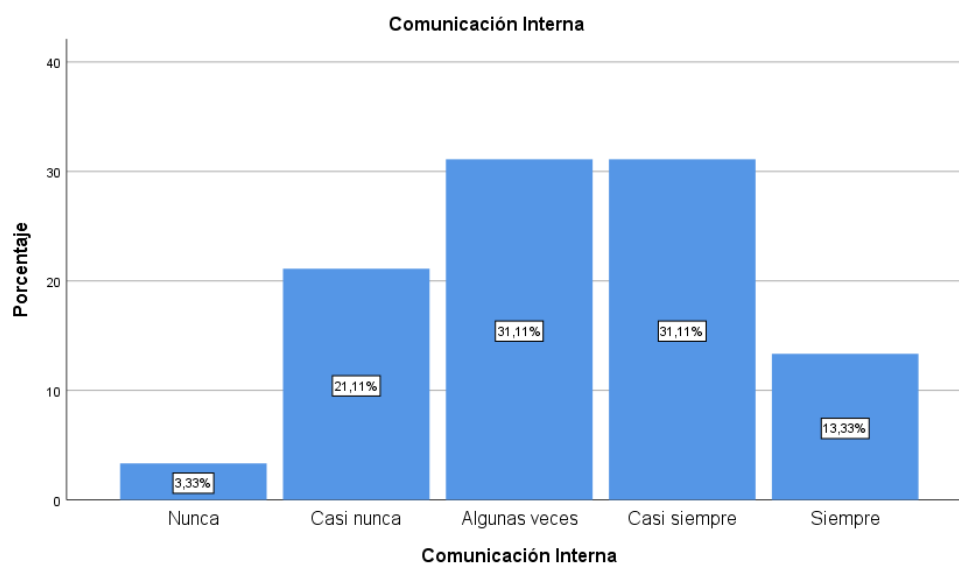


Gráfico 1: Comunicación Interna

Interpretación: al apreciar la tabla 1 y gráfico 1; del 100% de encuestados, el 3.3% se encuentra en nunca, el 21.1% en casi nunca, el 31.1% en algunas veces, el otro 31.1% casi siempre y el 13.3% en siempre, evidenciando el nivel en la variable comunicación interna no es muy favorable.

Tabla 2: Variable Desarrollo Organizacional de los colaboradores municipales

Desarrollo Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	30	16,7	16,7	22,8
	Algunas veces	55	30,6	30,6	53,3
	Casi siempre	48	26,7	26,7	80,0
	Siempre	36	20,0	20,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

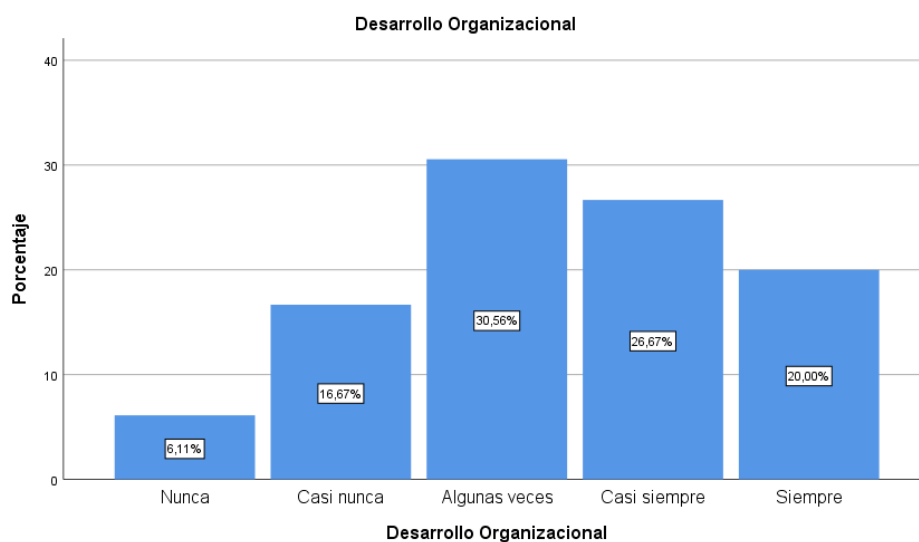


Gráfico 2: Desarrollo Organizacional

Interpretación: podemos evidenciar en la tabla 2 y gráfico 2 del total de trabajadores; el 6,1 % se encuentra en nunca; el 16,7% en casi nunca, el 30.6% en algunas veces, el 26.7% en casi siempre y el 20% en siempre. Por lo que corresponde el nivel de la variable desarrollo organizacional no es conveniente.

Tabla 3: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,070	180	,032
Desarrollo Organizacional	,071	180	,026
Cliente interno	,083	180	,004
Flujos de comunicación	,073	180	,020
Funciones	,068	180	,042
Tipos de comunicación	,083	180	,004
Trabajo en equipo	,071	180	,027
Clima organizacional	,110	180	,000
Cultura organizacional	,071	180	,027
Cambio organizacional	,080	180	,007

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal

H₀: Los datos proviene de una distribución normal

Podemos observar que la tabla número 3, al calcular el valor de significancia del estadístico de prueba de normalidad resultó menor al valor de 0.05; llevándonos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Por otra parte, los datos logrados no se derivan de una distribución normal. Por tal razón, es no paramétrico en consecuencia se usará Rho de Spearman para llegar a establecer la correlación.

Tabla 4: Correlación entre Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional

Correlaciones				
			Comunicación Interna	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

H₁: Existe relación entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

H₀: No existe relación entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

En la tabla 4 podemos observar que existe relación $r_s = 0,775^{**}$ entre las variables Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional cuyo nivel de correlación es alto.

Al ser el valor de significación de 0,000 siendo menor al valor de la significancia teórica 0,05 muestra que hay relación entre las variables de estudio, consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula. Podemos decir, existe relación entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organización de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Tabla 5: Correlación entre Cliente Interno y Desarrollo Organizacional

		Correlaciones		
			Cliente interno	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Cliente interno	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

H₁: Existe relación entre Cliente Interno y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

H₂: No existe relación entre Cliente Interno y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Se logra visualizar en la tabla 5 que hay una relación $r_s = ,594^{**}$ en la dimensión Cliente Interno y Desarrollo Organizacional, siendo su nivel de correlación moderada.

El valor de significancia observado de 0,000 es menor al valor de significancia teórica de 0,05 podemos indicar su relación, debido a lo cual, rechazando la hipótesis nula. Por ende, existe relación entre la dimensión Cliente Interno y el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Tabla 6: Correlación entre Flujos de la Comunicación y Desarrollo Organizacional

Correlaciones				
			Flujos de comunicación	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Flujos de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

H1: Existe relación entre Flujos de Comunicación y el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

H2: No existe relación entre flujos de comunicación y el Desarrollo Organización de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

La tabla 6 vemos una relación $r_s = ,762^{**}$ en la dimensión flujos de la comunicación y Desarrollo Organizacional con un nivel de correlación alta.

Al ser el valor de significancia de 0,000 menor al valor de significancia teórico de 0,05 podemos mencionar la existencia de relación, rechazando la hipótesis nula. Indicándonos que existe relación entre la dimensión flujos de comunicación y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Tabla 7: Correlación entre Funciones y Desarrollo Organizacional

		Correlaciones		
			Funciones	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Funciones	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

H1: Existe relación entre Funciones y el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

H2: No existe relación entre Funciones y el Desarrollo Organización de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

En la tabla 7 vemos una relación $r_s = ,629^{**}$ en la dimensión Funciones y Desarrollo Organizacional con un nivel de correlación alta.

El valor de significancia al ser de 0,000 menor al valor de significancia teórico de 0,05 permitiendo establecer la existencia de relación, rechazando la hipótesis nula. Por consiguiente, hay relación entre la dimensión Funciones y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

Tabla 8: Correlación entre Tipos de Comunicación y Desarrollo Organizacional

Correlaciones				
			Tipos de comunicación	Desarrollo Organizacional
Rho de Spearman	Tipos de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Desarrollo Organizacional	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

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

H₁: Existe relación entre Tipos de Comunicación y el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

H₂: No existe relación entre Tipos de Comunicación y el Desarrollo Organización de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

La tabla 8 vemos una relación $r_s = ,333^{**}$ en la dimensión Tipos de Comunicación y Desarrollo Organizacional siendo su nivel de correlación baja.

Al ser el valor de significancia de 0,000 menor al valor de significancia teórico de 0,05, nos indica que hay relación, rechazando la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación entre la dimensión Tipos de Comunicación y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

V. DISCUSIÓN

Al concluir el trabajo, las investigadoras establecieron la relación de los resultados obtenidos del estudio y los antecedentes, incluyendo bases teóricas y puntos de vista de hallazgos encontrados, considerando las hipótesis de la investigación, así como los resultados obtenidos del análisis descriptivo e inferencial.

Por lo cual, se logró establecer que se encontró correlación entre la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021 a un nivel positivo; encontrando un resultado entre la comunicación interna y desarrollo organizacional con un valor de 0,775** es decir, alta. Según el planteamiento de Rojas (2020) existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional a mayor nivel de comunicación interna incrementa favorablemente el desarrollo organizacional. Por su parte Morejón (2019) sostiene que la comunicación interna posee un fuerte impacto en el desarrollo organizacional, el inadecuado manejo de la comunicación, influyendo en el bajo rendimiento y la actitud del personal. Mientras que Saravia (2018) concluyó, la comunicación interna incide desfavorablemente en el desarrollo organizacional del gobierno arequipeño puesto que no existe identidad institucional y pocas veces la comunicación favorece las relaciones interpersonales.

Los resultados en nuestra investigación presentaron a la variable comunicación interna con un 3,3% nunca, 21,1% casi nunca, 31,1% algunas veces, 31,1% casi siempre y 13,3%, demostrando que la comunicación interna no se encuentra de manera apropiada. En este sentido y de acuerdo al aporte de Capriotti (1998) la comunicación interna debe ser percibida como el cambio de información en las distintas oficinas de las empresas. En la teoría humanista, menciona que al aumentar la participación del personal de las oficinas más olvidadas en la toma de decisiones generará mayor prioridad a la comunicación descendente, es decir, aumentará la comunicación entre gerencia y empleados, habrá mayor confianza, por ende, una mejor retroalimentación de (Fernández 1986).

Asimismo, se pudo encontrar que la variable desarrollo organizacional mostró un 6,1% nunca, 16,7% casi nunca, 30,6% algunas veces, 26,7 casi

siempre y 20% siempre. Estos resultados demuestran que el desarrollo organizacional no se encuentra de forma adecuada, dicha variable se sostiene dentro de la Teoría del desarrollo organizacional de Rosas (2016) quien la califica como una herramienta indispensable para lograr el cambio en todas las organizaciones, asimismo en la teoría organizacional clásica de Acosta (2018) en donde menciona el enfoque de gestión científica de Taylor, donde precisa que el incremento de la productividad organizacional se centra en la confianza entre los empleados y dirección. Además, el enfoque burocrático de Weber, hace mención sobre la importancia de la imparcialidad de las decisiones que se pretende llevar a cabo, así como la justa distribución de actividades dentro de una organización. Mientras tanto Fayol en su enfoque administrativo hace referencia a la igualdad, un nivel de rentabilidad justo y el trabajo en equipo, todo genera un buen desarrollo organizacional en las organizaciones.

En la primera hipótesis se puede observar, que hay una relación $r_s = 0,594^{**}$ entre dimensión cliente interno y desarrollo organizacional, hace saber la existencia de una relación positiva con nivel de correlación moderada. Martínez (2016) indica que, al mantener al capital humano en un estado de satisfacción y motivación, esto generará el sentido de pertenencia y compromiso en su institución. El empleado satisfecho genera recursos de tal importancia que sin su apoyo, entusiasmo y creatividad difícilmente se lograría ejecutar las actividades básicas de una empresa (Sidera, et al 2019). Por lo expuesto la investigación nos señala que, si hay relación entre la dimensión cliente interno y desarrollo organizacional, encontrándose en un nivel moderado. Ander-Egg y Aguilar (2001) expresa que la dimensión trabajo en equipo del desarrollo organizacional, es aquel pequeño grupo de personas que, con distintas habilidades y conocimientos, se unen para llevar a cabo la ejecución de metas.

En la segunda hipótesis específica se evidenciar su valor de significancia es 0,00 y un coeficiente de correlación de $0,762^{**}$ permitiendo indicar que hay correlación entre la dimensión flujos de la comunicación y desarrollo organizacional con un nivel alto. Torres (2012) nos dice que los flujos de comunicación corresponden a la dirección del mensaje divididos en: descendente, son aquellos mensajes que van desde los superiores a subordinados, ascendente van desde los subordinados a los superiores, horizontal aquella que es dirigida entre los individuos con un mismo nivel de

autoridad dentro de una organización, mientras que la transversal facilita que todos los miembros dentro de una organización logren interactuar entre sí. Acorde a Montoya y de la Rosa (2014) consisten en que los colaboradores estén constantemente comunicados, recibiendo la información suficiente para ejecutar eficazmente sus labores diarias, además permitirá una mejor interacción entre los miembros, fortaleciendo las relaciones interpersonales. Valle, et al (2018) dice que la dimensión clima organizacional del desarrollo organizacional, vienen siendo el ambiente de labores el cual es percibido por colaboradores de la corporación.

En la tercera hipótesis específica manifiesta que hay relación $r_s = 0,629$ entre la dimensión funciones y el desarrollo organizacional, lo que nos demuestra una correlación con un nivel alto. Las funciones tales como, la implicancia del personal, cambio de actitud y la mejora de productividad, manejadas de manera positiva dentro de una organización, va a permitir conservar un vínculo entre empresa y colaborador, en el momento que se genere algún cambio, permitirá una rápida adaptación, es por ello la importancia de la identidad por parte de los empleados, ya que contribuirá a una mejora en la productividad en las instituciones tanto públicas como privadas (Vértice, 2008). Para Capriotti (1998) las funciones consisten en que, si la corporación mejora los conflictos que se muestran en el interior de una institución, esto logrará una mayor y mejor competitividad externa de la organización. Carrillo (2016) nos habla sobre la dimensión cultura organizacional del desarrollo organizacional, son aquellas creencias y valores que crean identidad y compromiso por aquellos que integran una empresa.

La cuarta hipótesis específica, muestra su valor de significancia es de 0,00 el cual es menor a 0.05 del mismo modo, el nivel de correlación $r_s = 0,333$ manifestándose que existe correlación baja entre la dimensión tipos de comunicación y desarrollo organizacional. Para Fernández y Fernández (2017) la comunicación formal permite la transmisión de información oportuna y con muy pocos errores, resulta de utilidad cuando se toman decisiones, en todo momento está respaldada por canales de comunicación predeterminados de la institución, por otro lado, muestra que la comunicación informal, está libre de toda formalidad, surge espontáneamente, se establece por la propia necesidad de interacción de los seres humanos de comunicarse. Así mismo, Barroso y

Delgado (2007) dice que la dimensión cambio organizacional del desarrollo organizacional, son aquellas situaciones internas como externas que generan cambios y en donde el ser humano juega un rol importante.

Podemos evidenciar, mediante los datos descritos en el trabajo, que la variable comunicación interna y desarrollo organizacional en un nivel de algunas veces y casi siempre, a la vez podemos precisar que hay correlación entre ellas.

La importancia de una buena comunicación interna en cualquier institución es primordial para un buen funcionamiento sin ella es imposible realizar las tareas eficazmente, la integración de los colaboradores y poner en práctica los objetivos, metas y valores de una institución, en definitiva, es una estrategia para motivar e integrar al capital humano, por ello la importancia de un correcto manejo de la comunicación, generará múltiples ventajas tanto internamente como externamente. Como se logró apreciar anteriormente el desarrollo organizacional va a permitir ejecutar procesos de análisis y cambios en el interior de las empresas, que contribuye a optimizar, la efectividad, las habilidades, el rendimiento y los conocimientos, de forma personal como colectivamente, por otra parte, va a permitir enfrentar los retos, proyecto, objetivos e inconvenientes que puedan presentarse en las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente al análisis de la discusión de resultados conseguidos en la investigación, elaboraron conclusiones dirigidas a dar respuesta al objetivo general y los específicos.

1. Con respecto al objetivo general se llega a concluir que, si existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021, acorde se logra evidenciar en la tabla 4, puesto que la significación es de 0.000 asimismo el nivel de relación muestra que el valor de $Rho = 0,775^{**}$ representando una correlación alta.
2. Con respecto al primer objetivo específico se logra concluir si hay relación entre la dimensión cliente interno y desarrollo organizacional, de acuerdo a la tabla 5, en donde su valor de significancia es de 0,00, y cuyo el valor de $Rho = 0,598^{**}$ representando una correlación moderada.
3. El segundo objetivo específico concluye que, hay relación entre la dimensión flujos de la comunicación y el desarrollo organizacional en los trabajadores del municipio, especificado en la tabla 6, dado que la significación es de 0,000 y el nivel de correlación indicándonos un valor de $Rho = 0,762^{**}$ representando una correlación alta.
4. El tercer objetivo específico, llega a concluir, hay una relación alta entre la dimensión funciones y el desarrollo organización, de acuerdo a la descripción en la tabla 7, consiguiendo un valor de $Rho = 0,629^{**}$.
5. En el último objetivo específico, concluye, si existe relación entre la dimensión tipos de comunicación y desarrollo organizacional en los colaboradores municipales, conforme se demuestra en la tabla 8, el valor de $Rho = 0,333^{**}$ indicando una correlación baja.

VII. RECOMENDACIONES

Posteriormente a las conclusiones las investigadoras basándose en las debilidades y necesidades presentadas, se redactan a continuación algunas sugerencias.

1. Recomendar a las autoridades de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura tomar en consideración el trabajo de investigación, para la búsqueda de una mejora tanto de la comunicación interna como el desarrollo organizacional.
2. Al satisfacer el deseo de los empleados de ser valorados, escuchados y empoderados, el respeto y la confianza mutua de participar de una comunicación abierta e igualitaria, mejorará considerablemente la comunicación interna y por ende el desarrollo organizacional del municipio.
3. Es necesario la creación de un plan de comunicación, que sea sostenido en el transcurrir del tiempo, facilitar a las autoridades entrantes, conocer el nivel de comunicación interna en la que se encuentra el municipio, ya sea para mantener o mejorar la comunicación.
4. Aplicar estrategias, que mejoren el ambiente laboral, así como incentivar el trabajo en grupo, esto fortalecerá el compromiso y la identidad de los empleados con la institución.
5. Establecer mecanismos internos que proporcionen mejores alternativas de interacción entre los miembros de la organización, los medios internos tales como: afiches, revistas, periódico mural y trípticos institucionales trabajados correctamente, contribuirá un mejor flujo de información.

Referencias

- Acosta, N. (2018). Tipos de Teoría Organizacional. *Negocios*. Obtenido de <https://www./13176735/tipos-de-teoria-organizacional>
- Acosta, P., Harris, L., Rothstein, D., Beckman, M., Flynn, W., Hoffman, A., . . . Schwaizberg, S. (2020). Dissecting a department of surgery: Exploring organizational culture and competency expectations. *The American Journal of Surgery*. doi:<https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2020.10.011>
- Ander-Egg, E., & Aguilar, M. (2001). *Trabajo en Equipo*. México: Progreso, S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO+&ots=dNtEfO8DfA&sig=Ijy62NA1t6m_0b0eaFi045n7oCE&redir_esc=y#v=onepage&q=TRABAJO%20EN%20EQUIPO&f=false
- Apoyo , C. (2020). Diagnóstico de la Comunicación Interna en el Perú y los retos frente al Covid-19. *Apoyo Comunicaciones*, 1-14. Obtenido de <http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Audirac, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Consultoría*. México: Trillas. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3231/1/Desarrollo%20organizacional%20y%20consultor%C3%ADa.pdf>
- Augustine, E., Inyang, J., Ekpe, O., Okongo, J., Eja, R., & Ewah, F. (2021). Organizational Development: An Intervention Strategy For. *British Journal of Management and Marketing Studies*. Obtenido de https://abjournals.org/bjmms/wp-content/uploads/sites/3/journal/published_paper/volume-4/issue-2/BJMMS_AYMVO1Z0.pdf
- Bada; Salas; Castillo; Arrollo; Carbonell, O. (2020). Estrés Laboral y Clima Organizacional en Docentes Peruanos. *Medisur*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138
- Barreto, M., & Zambrano, G. (2020). *Incidencia de la Comunicación Interna en el Desarrollo Organizacional de las Áreas Administrativas de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López"*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López".
- Barroso, G., & Delgado, M. (2007). Gestión del Cambio Organizacional a través de Proyectos. *Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433562005.pdf>

- Cano, C. (2020). Desarrollo Organizacional frente al Paradigma Ambiental. *DELOS*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/delos/35/desarrollo-ambiente.html>
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. *Reporte C&D*. Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Cardona; Wilkinson, P. (2006). El Trabajo en Equipo. *Universidad de Navarra*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3X9ap9zweMAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO+&ots=dNtEfO8DfA&sig=IJy62NA1t6m_0b0eaFi045n7oCE&redir_esc=y#v=onepage&q=TRABAJO%20EN%20EQUIPO&f=true
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : San Marcos.
- Carrillo, Á. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. *Ciencias Administrativas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653788007/511653788007.pdf>
- Castillo, S. (2019). *Análisis y Fortalecimiento de la Comunicación Interna, en la empresa privada Becerra*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Castillo; Medina; Bernardo; Reyes; Ayala, E. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004
- Castro, A. D. (2016). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Verbu. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cauas, D. (2015). Variables de Daniel Cauas. *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas
- Coronado, J. (2007). Escala de Medición. *Paradigmas*. Obtenido de [file:///C:/Users/Ceci/Downloads/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Ceci/Downloads/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056%20(2).pdf)
- Cuenca, J., & Verazi, L. (2018). *Guía Fundamental de Comunicación Interna*. Barcelona: Sonia Poch. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=tesis+de+comunicaci%C3%B3n+interna+&ots=eP3qpF40lf&sig=aX5wbGsZNSB-pvGKJ4rswT9_ILg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Faria, F. D. (1983). *Desarrollo Organizacional, Enfoque integral*. México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Farida, K., Aditia, R., & Muhammand Fitri, I. (2021). An empirical study of leadership, organizational culture, conflict, and work ethic in determining work performance in Indonesia's education authority. *CelPress*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07698>
- Fernández, C. (1986). *Comunicación Humana: ciencia social*. México: Nueva York: McGraw.
- Fernández; Fernández , E. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente 2° edición*. Madrid: Paraninfo, SA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&dq=La+Comunicaci%C3%B3n+Interna&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=La%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna&f=false
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planteado*. Bogotá: Centro editorial Universidad del Rosario. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=RDFJi-fNWNMC&printsec=frontcover&dq=El+Desarrollo+Organizacional+y+el+Cambio+Planteado&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=El%20Desarrollo%20Organizacional%20y%20el%20Cambio%20Planteado&f=false
- Gavidia, J., & Gómez, M. (2017). *Diagnóstico de la Comunicación Interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa*. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.
- Hernández; Fernández; Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández; Gallarzo; Espinoza , J. (2011). *Desarrollo Organizacional: Enfoque latinoamericano*. Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/40431962/Desarrollo_Organizacionl_Enfoque_Latinoamericano_Libro
- Kim, Y., Kang, M., Lee, E., & Yang, S.-U. (2019). Exploring crisis communication in the internal context of an organization: Examining moderated and mediated effects of employee-organization relationships on crisis outcomes. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.010>
- Kleib, M., Jackman, D., & Durate, U. (2021). Interprofessional simulation to promote teamwork and communication between nursing and respiratory

- therapy students: A mixed-method research study. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.104816>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2020). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Li, Y., Huang, H., & Yi-YiChen. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105640>
- Linjuan, R., & Cen, A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Martínez, R. (2016). *Servicios al Cliente Interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogotá: U. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=cliente+interno&ots=pCn4rE-SNV&sig=UF7FKjyavZ_BC_cihhV6M6ltohQ&redir_esc=y#v=onepage&q=cliente%20interno&f=false
- Maza, S. (2018). *Análisis de la Comunicación Interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Paltas y su repercusión en la Cultura Organizacional*. Loja : Universidad Nacional de Loja .
- Mestanza; Ubillus , R. (2019). *Comunicación Interna y su relación con la Cultura Organizacional del Instituto Cayetano Heredia*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Montoya; De La Rosa, M. (2014). Flujos de la Comunicación en Organizaciones Privadas de Tijuana. *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09_DeLaRosa_M87.pdf
- Morejón , S. (2019). *Estrategias de la Comunicación Interna para contribuir en el Desarrollo Organizacional de la Corporación Dole*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Muñiz, R. (2017). Marketing en el siglo XXI. *CEF*. Obtenido de http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/comm on/downloads/publication.pdf
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Motaño, M. (2017). Manual de Gestión de la Comunicación Organizacional. *Revista científica*, p. 302. Obtenido de URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Petkova, A., Domingo, M., & Lamn, E. (2021). Let's be frank: Individual and team-level predictors of improvement in student teamwork effectiveness following peer-evaluation feedback. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100538>

- Pinto, M. (2012). Desarrollo Organizacional. *Red Tercer Milenio*. Obtenido de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizacional.pdf
- Rivadeneira, Z. (2020). *La incidencia de la Tecnología de la Información y la Comunicación en el Desarrollo Organizacional de las empresas del Cantón Jipijapa*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Rogiest, S., Segers, J., & Witteloostuijn, A. (2017). Matchmaking in organizational change: Does every employee value participatory leadership? An empirical study. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.scaman.2017.05.003>
- Rojas, M. (2020). *Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Rosas, L. (2016). *Teoría del Desarrollo Organizacional*. Lima: Universidad Seminario Evangélico de Lima .
- Ruiz, V., Lawthom, R., Prowse, A., Randles, S., & Tzoula, K. (2018). Redes de partes interesadas del desarrollo sostenible para el cambio organizacional en instituciones de educación superior: un estudio de caso del Reino Unido. *Cleaner Production*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.078>
- Ryu, H.-Y., Hyun, D.-S., Jeung, D.-Y., Kim, C.-S., & Chang, S.-J. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Oshri*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.007>
- Salazar, A. (2017). Comunicación Interna como desafío de las PyMES comerciales de Guayaquil. *Innova*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3586/3/document%20%2814%29.pdf>
- Saravia, F. (2018). *Incidencia de la Comunicación Organizacional Interna sobre el Desarrollo Organizacional del Gobierno Regional de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Segredo; García; León; Perdomo, A. (2017). Desarrollo Organizacional, Cultura Organizacional y Clima Organizacional. Una aproximación conceptual. *ISSN*. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Sidera; Garcia; Del Hierro, Martínez, S. (2019). Comportamiento del Cliente Interno en el Centro deportivo de la Unidad de Madrid. *Revista Española de Educación Física y Deportes* .
- Tkalac, A., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>

- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el Desarrollo Organización de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Upadhyay, P., & Kumar, A. (2020). The intermediating role of organizational culture and internal analytical knowledge between the capability of big data analytics and a firm's performance. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102100>
- Valle, Y. D., Merino, V., & Martínez, C. (2018). El Clima Organizacional en el Emprendimiento Sostenible. *Rev.esc.adm.neg.* Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Véase; Carl, F. (2001). *When Teams Work Best*. Sage Publications.
- Vértice, P. (2008). *Comunicación Interna*. España: Publicaciones Vértice. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n+Interna&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20Interna&f=false
- Whittington, K. D., Walker, J., & Hirsch, B. (2020). Promoting Interdisciplinary Communication as a Vital Function of Effective Teamwork to Positively Impact Patient Outcomes, Satisfaction, and Employee Engagement. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jmir.2020.07.002>

ANEXOS

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO -
CUESTIONARIO**

Yo, **Abg. Otto Enrique Morán Tejada** identificado con DNI : 40742212 , me desempeño el cargo de Subgerente de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre-Piura; doy fe que el personal que labora en la municipalidad ha participado con fecha 22 de julio de 2021, en la encuesta respecto al trabajo de investigación denominada "**Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021**", organizada por las señoritas Rassemay Cecibel Calle Flores con DNI : 48108857 y Teresita del Jesús Ojeda Jiménez con DNI N° 47598203, con el grado de bachiller en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura.

Asimismo, declaro tener conocimiento del proceso que se llevó a cabo.

Atentamente,

Piura, 22 de julio del 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
VEINTISEIS DE OCTUBRE
Abg. Otto Enrique Morán Tejada
Subgerente de Recursos Humanos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.

AUTOR: Rassemay Cecibel Calle Flores y Teresita del Jesús Ojeda Jiménez.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>“Está dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. Surge por las nuevas necesidades de las empresas de motivar al talento humano y retener a los mejores en un entorno en donde los cambios son constantes. Recordemos que las organizaciones proyectan lo que su equipo humano es, por ello, motivar es mejorar la productividad y compromiso” (Muñiz, 2017).</p>	<p>CLIENTE INTERNO</p> <p>Es el empleado de la empresa, el cual debe ser mantenido en un estado de satisfacción y motivación constante. Incrementando el sentido de pertenencia en su institución (Martínez, 2016).</p>	<p>SATISFACCIÓN</p>	<p>¿En algún momento has recibido algún reconocimiento por parte de tu jefe o Municipio?</p> <p>¿Tienes las herramientas y equipos adecuados para realizar tu trabajo?</p> <p>¿Siente usted que los niveles de rentabilidad y productividad están ligados a un buen trato laboral?</p>	ENCUESTA	ORDINAL/ POLITÓMICA
			<p>MOTIVACION</p>	<p>¿El municipio invierte en capacitaciones externas para sus trabajadores?</p> <p>¿La municipalidad promueve talleres, con el propósito de fortalecer sus capacidades?</p> <p>¿Las labores que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?</p> <p>¿La remuneración que percibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?</p>		
		<p>FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN</p> <p>Torres 2021 citado por Oyarvide; et al (2017) está relacionado con la dirección de mensaje, el cual ha sido dividida en comunicación: ascendente, descendente, horizontal y transversal</p>	<p>ASCENDENTE</p>	<p>¿Te sientes escuchado cuando te comunicas con tus jefes?</p> <p>¿En reuniones con tus superiores, te permiten dar tus opiniones?</p> <p>¿Los funcionarios o jefes municipales logran captar la atención de los trabajadores mediante la comunicación?</p>		
			<p>DESCENDENTE</p>	<p>¿Los funcionarios utilizan la comunicación descendente con el objetivo de orientar y dirigir las tareas de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?</p> <p>¿La información que transmiten tus superiores es clara, concisa y precisa?</p> <p>¿Cuándo tus superiores transmiten información llega de manera rápida y oportuna?</p>		
			<p>HORIZONTAL</p>	<p>¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área?</p> <p>¿Existe una buena relación entre las diferentes áreas de la municipalidad?</p> <p>¿Participas en las reuniones de tu área?</p> <p>¿Participas en las reuniones de gerencias y subgerencias?</p>		

				¿Los aportes que realizas en las reuniones de tu área son tomados en cuenta?		
			TRASVERSAL	¿Se comunica con su jefe (a) de la misma manera que él (ella) se comunica con usted? ¿Obtienen alguna retroalimentación de lo que comunican? ¿Considera que una buena comunicación fortalecería las relaciones interpersonales de los trabajadores?		
		FUNCIONES Responde a la necesidad de comunicación de una compañía, son múltiples ventajas que se derivan de ellas, son tres las funciones: implicación del personal, cambio de actitudes y mejora de productividad (Vértice, Comunicación Interna, 2008).	IMPLICANCIA DEL PERSONAL	¿Las autoridades municipales toman decisiones consensuadas? ¿Las autoridades municipales permiten al personal un alto nivel de iniciativa en sus respectivas áreas?		
			CAMBIO DE ACTITUD	¿Los jefes municipales te permiten trabajar con autonomía? ¿Las autoridades municipales cuentan con asesores para la toma de decisiones? ¿Los jefes municipales trabajan aisladamente del personal?		
			MEJORA DE PRODUCTIVIDAD	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación? ¿Las autoridades municipales promueven la participación de los trabajadores? ¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría la productividad de la municipalidad?		
		TIPOS DE COMUNICACIÓN En las entidades públicas y privadas hay dos tipos de comunicación: la formal y la informal (Castro, 2016).	COMUNICACIÓN FORMAL	¿Cuándo se comunica alguna información es de forma clara y precisa? ¿Los oficios, memorándum llegan de manera oportuna, para la toma de decisiones? ¿Consideras que la comunicación formal es el mejor medio para transmitir información?		
			COMUNICACIÓN INFORMAL	¿Consideras que la comunicación informal es más rápida para transmitir información? ¿Crees que es segura la información que se transmite de forma verbal? ¿Percibe alguna distorsión cuando se comunica la información?		
			CONOCIMIENTOS	¿Son bien recibidos los aportes que brindan? ¿Las decisiones que toman en tu área son consensuadas?		

DESARROLLO ORGANIZACIONAL	El Desarrollo Organizacional, busca general el desarrollo, a través del cumplimiento de los objetivos generales de la institución, coincidiendo con las metas de los trabajadores que integran la organización (Garzón, 2005).	TRABAJO EN EQUIPO	HABILIDADES	¿Consideras que tus habilidades aportan en tus funciones de trabajo? ¿Crees que tus compañeros valoran las habilidades que brindas en tu área? ¿Participas en las reuniones de tu equipo de trabajo?		
			LOGRO DE OBJETIVOS	¿Realizan coordinaciones en equipo? ¿Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos? ¿Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización?		
		CLIMA ORGANIZACIONAL	AMBIENTE DE TRABAJO	¿Una buena interacción entre los colaboradores, permitiría un mejor desarrollo organizacional? ¿Se siente motivado, al momento de realizar sus actividades? ¿siente que sus superiores los motivan a desarrollar nuevas formas de trabajo?		
			PERCEPCIONES	¿Percibe que su jefe le brinda el apoyo necesario para cumplir sus tareas dentro de la institución? ¿Percibe que la comunicación interna que existe se transmite de forma cordial y el ambiente es agradable? ¿Cree que el clima organizacional de la municipalidad es el adecuado?		
		CULTURA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	¿Se le comunican los éxitos de la institución y se siente identificados con ellos? ¿Te sientes identificado con la misión y visión de la municipalidad? ¿Consideras que la imagen municipal es la más adecuada?		
			COMPROMISO	¿Se sienten motivados a cumplir con sus tareas? ¿Crees que la comunicación interna de tu entorno laboral es positiva? ¿Considera que una buena comunicación interna permitiría mejorar la actitud de los colaboradores? ¿Una buena comunicación construiría en el cumplimiento de las actividades de la organización?		

			PERTENENCIA	<p>¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?</p> <p>¿Crees que la comunicación interna mejoraría la interacción entre los miembros?</p> <p>¿Sientes que eres parte de la Institución?</p>		
		<p>CAMBIO ORGANIZACIONAL</p> <p>Son las transformaciones que generan en las empresas influenciadas por fuerzas externas que pueden lograr amenazar su existencia o brindar nuevas oportunidades, y fuerzas internas que promueven la adaptación a los cambios del entorno y el impacto que crea el cambio en el talento humano, el cual desempeña un papel importante (Barroso y Delgado, 2007).</p>	ADAPTACIÓN	<p>¿En los últimos meses la municipalidad ha realizado algún cambio estructural o tecnológico?</p> <p>¿Tu entorno laboral te brinda el apoyo necesario cuando se realiza algún cambio?</p> <p>¿Se comunican los cambios y decisiones, que la Municipalidad va a realizar?</p>		
			CAMBIOS DEL ENTORNO	<p>¿Te sientes en la capacidad de adaptarte a los nuevos cambios que se den en el ámbito laboral?</p> <p>¿Reciben capacitaciones cada vez que aparecen nuevas herramientas tecnológicas?</p> <p>¿La municipalidad realiza cambios estructurales constantemente?</p>		
			IMPACTO	<p>¿La comunicación interna, mejoraría los cambios que realizan en la institución?</p> <p>¿Los cambios tecnológicos realizados por la Municipalidad, aportan de manera positiva en el Desarrollo Organizacional?</p> <p>¿Los cambios realizados en la municipalidad han afectado tu desempeño laboral?</p>		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre, Piura 2021.

AUTOR: Rassemary Cecibel Calle Flores y Teresita del Jesús Ojeda Jiménez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>“Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, Piura 2021”.</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el cliente interno y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer la relación entre la Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, Piura 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer la relación entre cliente interno y el desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p> <p>Conocer la relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021</p> <p>Conocer la relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre del 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre el cliente interno y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p> <p>Existe relación entre los flujos de la comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p> <p>Existe relación entre las funciones y desarrollo organizacional de la</p>	<p>COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>“Está dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. Surge por las nuevas necesidades de las empresas de motivar al talento humano y retener a los mejores en un entorno en donde los cambios son constantes. Recordemos que las organizaciones proyectan lo que su equipo humano es, por ello, motivar es mejorar la productividad y compromiso” (Muñiz, 2017).</p>	CLIENTE INTERNO	Satisfacción
						Motivación
					FLUJOS DE COMUNICACIÓN	Ascendente
						Descendente
						Horizontal
				Transversal		
			FUNCIONES DE COMUNICACIÓN	Implicancia del personas		
				Cambio de actitud		
				Mejora de productividad		
			TIPOS DE COMUNICACIÓN	Comunicación Formal		
Comunicación Informal						
TRABAJO EN EQUIPO	Conocimiento					
	Habilidades					
	Logro de objetivos					
CLIMA ORGANIZACIONAL	Ambiente de trabajo					
	Percepciones					
CULTURA ORGANIZACIONAL	Identidad					
	Compromiso					
	Pertenencia					
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Adaptación					
	Cambios del entorno					
			DESARROLLO ORGANIZACIONAL	El Desarrollo Organizacional, busca general el desarrollo, a través del cumplimiento de los objetivos generales de la institución, coincidiendo con las metas de los trabajadores que integran la organización (Garzón, 2005).		

<p>desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre 2021?</p>	<p>Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2021</p> <p>Conocer la relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p>	<p>Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p> <p>Existe relación entre los tipos de comunicación y desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021.</p>				<p>Impacto</p>
---	--	---	--	--	--	----------------

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CLIENTE INTERNO								
1	¿En algún momento has recibido algún reconocimiento por parte de tu jefe o municipio?	x		x		X		
2	¿Tienes las herramientas y equipos adecuados para realizar tu trabajo?	x		x		X		
3	¿Siente usted que los niveles de rentabilidad y productividad están ligados a un buen trato laboral?	x		x		X		
4	¿El municipio invierte en capacitaciones para sus trabajadores?	x		x		X		
5	¿La municipalidad promueve talleres, con el propósito de fortalecer sus capacidades?	x		x		X		
6	¿Las labores que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?	x		x		X		
7	¿La remuneración que percibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN								
8	¿Te sientes escuchado cuando te comunicas con tus jefes?	x		x		x		
9	¿En reuniones con tus superiores, te permiten dar tus opiniones?	x		x		x		
10	¿Los funcionarios o jefes municipales logran captar la atención de los trabajadores mediante la comunicación?	x		x		x		
11	¿Los funcionarios utilizan la comunicación descendente con el objetivo de orientar y dirigir las tareas de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?	x		x		x		
12	¿La información que transmiten tus superiores es clara, concisa y precisa?	x		x		x		
13	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área?	x		x		x		
14	¿Existe una buena relación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	x		x		x		
15	¿Participas en las reuniones de tu área?	x		x		x		
16	¿Participas en las reuniones de gerencias y subgerencias?	x		x		x		
17	¿Los aportes que realizas en las reuniones de tu área son tomados en cuenta?	x		x		x		
18	¿Se comunica con su jefe (a) de la misma manera que él (ella) se comunica con usted?	x		x		x		
19	¿Obtienen alguna retroalimentación de lo que comunican?	x		x		x		
20	¿Considera que una buena comunicación fortalecería las relaciones interpersonales de los trabajadores?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: FUNCIONES								
21	¿Las autoridades municipales toman decisiones consensuadas?	x		x		x		

22	¿Las autoridades municipales permiten al personal un alto nivel de iniciativa en sus respectivas áreas?	x		x		x	
23	¿Los jefes municipales te permiten trabajar con autonomía?	x		x		x	
24	¿Las autoridades municipales cuentan con asesores para la toma de decisiones?	x		x		x	
25	¿Los jefes municipales trabajan aisladamente del personal?	x		x		x	
26	¿Las autoridades municipales promueven la participación de los trabajadores?	x		x		x	
27	¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría la productividad de la municipalidad?	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: TIPOS DE COMUNICACIÓN							
28	¿Cuándo se comunica alguna información es de forma clara y precisa?	x		x		x	
29	¿Los oficios, memorándum llegan de manera oportuna, para la toma de decisiones?	x		x		x	
30	¿Consideras que la comunicación formal es el mejor medio para transmitir información?	x		x		x	
31	¿Consideras que la comunicación informal es más rápida para transmitir información?	x		x		x	
32	¿Crees que es segura la información que se transmite de forma verbal?	x		x		x	
33	¿Percibe alguna distorsión cuando se comunica la información?	x		x		x	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador **Mg Teodocia Zavala Palacios** **DNI:02637646**

Especialidad del validador **Comunicación social (periodismo)**

13 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Teodocia Zavala Palacios
Comunicadora

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: TRABAJO EN EQUIPO								
1	¿Son bien recibidos los aportes que brindan?	X		X		X		
2	¿Las decisiones que toman en tu área son consensuadas?	X		X		X		
3	¿Consideras que tus habilidades aportan en tus funciones de trabajo?	X		X		X		
4	¿Crees que tus compañeros valoran las acciones que brindas en tu área?	X		X		X		
5	¿Participas en las reuniones de tu equipo de trabajo?	X		X		X		
6	¿Realizan coordinaciones en equipo?	X		X		X		
7	¿Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos?	X		X		X		
8	¿Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización?	X		X		X		
DIMENSION 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
9	¿Una buena interacción entre los colaboradores, permitiría un mejor desarrollo organizacional?	X		X		X		
10	¿Se siente motivado, al momento de realizar sus actividades?	X		X		X		
11	¿Siente que sus superiores los motivan a desarrollar nuevas formas de trabajo?	X		X		X		
12	¿Percibe que su jefe le brinda el apoyo necesario para cumplir sus tareas dentro de la institución?	X		X		X		
13	¿Percibe que la comunicación interna que existe se transmite de forma cordial y el ambiente es agradable?	X		X		X		
14	¿Cree que el clima organizacional de la municipalidad es el adecuado?	X		X		X		
DIMENSION 3: CULTURA ORGANIZACIONAL								
15	¿Se le comunican los éxitos de la institución y se siente identificados con ellos?	X		X		X		
16	¿Te sientes identificado con la misión y visión de la municipalidad?	X		X		X		
17	¿Consideras que la imagen municipal es la más adecuada?	X		X		X		
18	¿Se sienten motivados a cumplir con sus tareas?	X		X		X		
19	¿Crees que la comunicación interna de tu entorno laboral es positiva?	X		X		X		
20	¿Considera que una buena comunicación interna permitiría mejorar la actitud de los colaboradores?	X		X		X		
21	¿Una buena comunicación construiría en el cumplimiento de las actividades de la organización?	X		X		X		
22	¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?	X		X		X		
23	¿Crees que la comunicación interna mejoraría la interacción entre los miembros?	X		X		X		
24	¿Sientes que eres parte de la Institución?	X		X		X		
DIMENSION 4: CAMBIO ORGANIZACIONAL								
25	¿En los últimos meses la municipalidad ha realizado algún cambio estructural o tecnológico?	X		X		X		
26	¿Tu entorno laboral te brinda el apoyo necesario cuando se realiza algún cambio?	X		X		X		
27	¿Se comunican los cambios y decisiones, que la Municipalidad va a realizar?	X		X		X		
28	¿Te sientes en la capacidad de adaptarte a los cambios que se den en el ámbito laboral?	X		X		X		
29	¿Reciben capacitaciones cada vez que aparecen nuevas herramientas tecnológicas?	X		X		X		
30	¿La municipalidad realiza cambios estructurales constantemente?	X		X		X		
31	¿La comunicación interna, mejoraría los cambios que realizan en la institución?	X		X		X		
32	¿Los cambios tecnológicos realizados por la Municipalidad, aportan de manera positiva en el Desarrollo Organizacional?	X		X		X		
33	¿Los cambios realizados en la municipalidad han afectado tu desempeño laboral?	X		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg Teodocia Zavala Palacios DNI: 02637646

Especialidad del validador: Comunicación social (periodismo)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de julio del 2021



Teodocia Zavala Palacios
Comunicadora

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CLIENTE INTERNO								
1	¿En algún momento has recibido algún reconocimiento por parte de tu jefe o municipio?	x		x		X		
2	¿Tienes las herramientas y equipos adecuados para realizar tu trabajo?	x		x		X		
3	¿Siente usted que los niveles de rentabilidad y productividad están ligados a un buen trato laboral?	x		x		X		
4	¿El municipio invierte en capacitaciones para sus trabajadores?	x		x		X		
5	¿La municipalidad promueve talleres, con el propósito de fortalecer sus capacidades?	x		x		X		
6	¿Las labores que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?	x		x		X		
7	¿La remuneración que percibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN								
8	¿Te sientes escuchado cuando te comunicas con tus jefes?	x		x		x		
9	¿En reuniones con tus superiores, te permiten dar tus opiniones?	x		x		x		
10	¿Los funcionarios o jefes municipales logran captar la atención de los trabajadores mediante la comunicación?	x		x		x		
11	¿Los funcionarios utilizan la comunicación descendente con el objetivo de orientar y dirigir las tareas de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?	x		x		x		
12	¿La información que transmiten tus superiores es clara, concisa y precisa?	x		x		x		
13	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área?	x		x		x		
14	¿Existe una buena relación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	x		x		x		
15	¿Participas en las reuniones de tu área?	x		x		x		
16	¿Participas en las reuniones de gerencias y subgerencias?	x		x		x		
17	¿Los aportes que realizas en las reuniones de tu área son tomados en cuenta?	x		x		x		
18	¿Se comunica con su jefe (a) de la misma manera que él (ella) se comunica con usted?	x		x		x		
19	¿Obtienen alguna retroalimentación de lo que comunican?	x		x		x		
20	¿Considera que una buena comunicación fortalecería las relaciones interpersonales de los trabajadores?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: FUNCIONES								
21	¿Las autoridades municipales toman decisiones consensuadas?	x		x		x		
22	¿Las autoridades municipales permiten al personal un alto nivel de iniciativa en sus respectivas áreas?	x		x		x		

23	¿Los jefes municipales te permiten trabajar con autonomía?	x		x		x		
24	¿Las autoridades municipales cuentan con asesores para la toma de decisiones?	x		x		x		
25	¿Los jefes municipales trabajan aisladamente del personal?	x		x		x		
26	¿Las autoridades municipales promueven la participación de los trabajadores?	x		x		x		
27	¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría la productividad de la municipalidad?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: TIPOS DE COMUNICACIÓN								
28	¿Cuándo se comunica alguna información es de forma clara y precisa?	x		x		x		
29	¿Los oficios, memorándum llegan de manera oportuna, para la toma de decisiones?	x		x		x		
30	¿Consideras que la comunicación formal es el mejor medio para transmitir información?	x		x		x		
31	¿Consideras que la comunicación informal es más rápida para transmitir información?	x		x		x		
32	¿Crees que es segura la información que se transmite de forma verbal?	x		x		x		
33	¿Percibe alguna distorsión cuando se comunica la información?	x		x		x		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: José Martin Neyra Moncada. **DNI: 02605350**

Especialidad del validador: **COMUNICADOR-PERIODISTA**

16 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. José Martin Neyra Moncada
COMUNICADOR-PERIODISTA

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO								
1	¿Son bien recibidos los aportes que brindan?	x		x		x		
2	¿Las decisiones que toman en tu área son consensuadas?	x		x		x		
3	¿Consideras que tus habilidades aportan en tus funciones de trabajo?	x		x		x		
4	¿Crees que tus compañeros valoran las acciones que brindas en tu área?	x		x		x		
5	¿Participas en las reuniones de tu equipo de trabajo?	x		x		x		
6	¿Realizan coordinaciones en equipo?	x		x		x		
7	¿Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos?	x		x		x		
8	¿Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
9	¿Una buena interacción entre los colaboradores, permitiría un mejor desarrollo organizacional?	x		x		x		
10	¿Se siente motivado, al momento de realizar sus actividades?	x		x		x		
11	¿Siente que sus superiores los motivan a desarrollar nuevas formas de trabajo?	x		x		x		
12	¿Percibe que su jefe le brinda el apoyo necesario para cumplir sus tareas dentro de la institución?	x		x		x		
13	¿Percibe que la comunicación interna que existe se transmite de forma cordial y el ambiente es agradable?	x		x		x		
14	¿Cree que el clima organizacional de la municipalidad es el adecuado?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CULTURA ORGANIZACIONAL								
15	¿Se le comunican los éxitos de la institución y se siente identificados con ellos?	x		x		x		
16	¿Te sientes identificado con la misión y visión de la municipalidad?	x		x		x		
17	¿Consideras que la imagen municipal es la más adecuada?	x		x		x		
18	¿Se sienten motivados a cumplir con sus tareas?	x		x		x		
19	¿Crees que la comunicación interna de tu entorno laboral es positiva?	x		x		x		
20	¿Considera que una buena comunicación interna permitiría mejorar la actitud de los colaboradores?	x		x		x		
21	¿Una buena comunicación construiría en el cumplimiento de las actividades de la organización?	x		x		X		
22	¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?	x		x		X		
23	¿Crees que la comunicación interna mejoraría la interacción entre los miembros?	x		x		X		
24	¿Sientes que eres parte de la Institución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CAMBIO ORGANIZACIONAL								
25	¿En los últimos meses la municipalidad ha realizado algún cambio estructural o tecnológico?	x		x		x		
26	¿Tu entorno laboral te brinda el apoyo necesario cuando se realiza algún cambio?	x		x		x		
27	¿Se comunican los cambios y decisiones, que la Municipalidad va a realizar?	x		x		x		
28	¿Te sientes en la capacidad de adaptarte a los cambios que se den en el ámbito laboral?	x		x		x		
29	¿Reciben capacitaciones cada vez que aparecen nuevas herramientas tecnológicas?	x		x		x		
30	¿La municipalidad realiza cambios estructurales constantemente?	x		x		x		
31	¿La comunicación interna, mejoraría los cambios que realizan en la institución?	x		x		x		
32	¿Los cambios tecnológicos realizados por la Municipalidad, aportan de manera positiva en el Desarrollo Organizacional?	x		x		x		
33	¿Los cambios realizados en la municipalidad han afectado tu desempeño laboral?	x		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg:José Martin Neyra Moncada DNI: 02605350

Especialidad del validador: **COMUNICADOR-PERIODISTA**

16 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. José Martin Neyra Moncada
COMUNICADOR-PERIODISTA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CLIENTE INTERNO								
1	¿En algún momento has recibido algún reconocimiento por parte de tu jefe o municipio?	x		x		X		
2	¿Tienes las herramientas y equipos adecuados para realizar tu trabajo?	x		x		X		
3	¿Siente usted que los niveles de rentabilidad y productividad están ligados a un buen trato laboral?	x		x		X		
4	¿El municipio invierte en capacitaciones para sus trabajadores?	x		x		X		
5	¿La municipalidad promueve talleres, con el propósito de fortalecer sus capacidades?	x		x		X		
6	¿Las labores que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?	x		x		X		
7	¿La remuneración que percibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN								
8	¿Te sientes escuchado cuando te comunicas con tus jefes?	x		x		x		
9	¿En reuniones con tus superiores, te permiten dar tus opiniones?	x		x		x		
10	¿Los funcionarios o jefes municipales logran captar la atención de los trabajadores mediante la comunicación?	x		x		x		
11	¿Los funcionarios utilizan la comunicación descendente con el objetivo de orientar y dirigir las tareas de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?	x		x		x		
12	¿La información que transmiten tus superiores es clara, concisa y precisa?	x		x		x		
13	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área?	x		x		x		
14	¿Existe una buena relación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	x		x		x		
15	¿Participas en las reuniones de tu área?	x		x		x		
16	¿Participas en las reuniones de gerencias y subgerencias?	x		x		x		
17	¿Los aportes que realizas en las reuniones de tu área son tomados en cuenta?	x		x		x		
18	¿Se comunica con su jefe (a) de la misma manera que él (ella) se comunica con usted?	x		x		x		
19	¿Obtienen alguna retroalimentación de lo que comunican?	x		x		x		
20	¿Considera que una buena comunicación fortalecería las relaciones interpersonales de los trabajadores?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: FUNCIONES								
21	¿Las autoridades municipales toman decisiones consensuadas?	x		x		x		

22	¿Las autoridades municipales permiten al personal un alto nivel de iniciativa en sus respectivas áreas?	x		x		x	
23	¿Los jefes municipales te permiten trabajar con autonomía?	x		x		x	
24	¿Las autoridades municipales cuentan con asesores para la toma de decisiones?	x		x		x	
25	¿Los jefes municipales trabajan aisladamente del personal?	x		x		x	
26	¿Las autoridades municipales promueven la participación de los trabajadores?	x		x		x	
27	¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría la productividad de la municipalidad?	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: TIPOS DE COMUNICACIÓN							
28	¿Cuándo se comunica alguna información es de forma clara y precisa?	x		x		x	
29	¿Los oficios, memorándum llegan de manera oportuna, para la toma de decisiones?	x		x		x	
30	¿Consideras que la comunicación formal es el mejor medio para transmitir información?	x		x		x	
31	¿Consideras que la comunicación informal es más rápida para transmitir información?	x		x		x	
32	¿Crees que es segura la información que se transmite de forma verbal?	x		x		x	
33	¿Percibe alguna distorsión cuando se comunica la información?	x		x		x	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Freddy Felipe Luza Castillo. **DNI: 06798311**

Especialidad del validador: Metodólogo

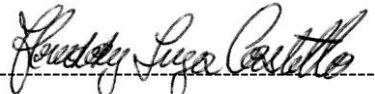
14 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Freddy Felipe Luza Castillo.
Metodólogo

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO								
1	Son bien recibidos los aportes que brindas	x		x		x		
2	Las decisiones que toman en tu área son consensuadas	x		x		x		
3	Consideras que tus habilidades aportan en tus funciones de trabajo	x		x		x		
4	Crees que tus compañeros valoran las acciones que brindas en tu área	x		x		x		
5	Participas en las reuniones de tu equipo de trabajo	x		x		x		
6	Realizan coordinaciones en equipo	x		x		x		
7	Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos	x		x		x		
8	Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CLIMA ORGANIZACIONAL								
9	¿Una buena interacción entre los colaboradores, permitiría un mejor desarrollo organizacional?	x		x		x		
10	¿Se siente motivado, al momento de realizar sus actividades?	x		x		x		
11	¿Siente que sus superiores los motivan a desarrollar nuevas formas de trabajo?	x		x		x		
12	¿Percibe que su jefe le brinda el apoyo necesario para cumplir sus tareas dentro de la institución?	x		x		x		
13	¿Percibe que la comunicación interna que existe se transmite de forma cordial y el ambiente es agradable?	x		x		x		
14	¿Cree que el clima organizacional de la municipalidad es el adecuado?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CULTURA ORGANIZACIONAL								
15	¿Se le comunican los éxitos de la institución y se siente identificados con ellos?	x		x		x		
16	¿Te sientes identificado con la misión y visión de la municipalidad?	x		x		x		
17	¿Consideras que la imagen municipal es la más adecuada?	x		x		x		
18	¿Se sienten motivados a cumplir con sus tareas?	x		x		x		
19	¿Crees que la comunicación interna de tu entorno laboral es positiva?	x		x		x		
20	¿Considera que una buena comunicación interna permitiría mejorar la actitud de los colaboradores?	x		x		x		
21	¿Una buena comunicación construiría en el cumplimiento de las actividades de la organización?	x		x		x		
22	¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?	x		x		x		
23	¿Crees que la comunicación interna, mejoraría la interacción entre los miembros?	x		x		x		
24	¿Sientes que eres parte de la Institución?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CAMBIO ORGANIZACIONAL								
25	¿En los últimos meses la municipalidad ha realizado algún cambio estructural o tecnológico?	x		x		x		
26	¿Tu entorno laboral te brinda el apoyo necesario cuando se realiza algún cambio?	x		x		x		
27	¿Se comunican los cambios y decisiones, que la Municipalidad va a realizar?	x		x		x		
28	¿Te sientes en la capacidad de adaptarte a los cambios que se den en el ámbito laboral?	x		x		x		
29	¿Reciben capacitaciones cada vez que aparecen nuevas herramientas tecnológicas?	x		x		x		
30	¿La municipalidad realiza cambios estructurales constantemente?	x		x		x		
31	¿La comunicación interna, mejoraría los cambios que realizan en la institución?	x		x		x		
32	¿Los cambios tecnológicos realizados por la Municipalidad, aportan de manera positiva en el Desarrollo Organizacional?	x		x		x		
33	¿Los cambios realizados en la municipalidad han afectado tu desempeño laboral?	x		x		x		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Freddy Felipe Luza Castillo DNI: 06798311

Especialidad del validador: Metodólogo

14 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Freddy Felipe Luza Castillo.
Metodólogo

CUESTIONARIO

Estimado (a):

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio con el propósito de conocer la relación en la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021, se le agradece responder con sinceridad cada ítem, la información recabada sólo tendrá fines investigativos y académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Instrucciones: encierre en un círculo la opinión de su preferencia

VARIABLE: Comunicación Interna							
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
Público interno	Satisfacción						
	1	¿En algún momento has recibido algún reconocimiento por parte de tu jefe o Municipio?	1	2	3	4	5
	2	¿Tienes las herramientas y equipos adecuados para realizar tu trabajo?	1	2	3	4	5
	3	¿Siente usted que los niveles de rentabilidad y productividad están ligados a un buen trato laboral?	1	2	3	4	5
	Motivación						
	4	¿El municipio invierte en capacitaciones externas para sus trabajadores?	1	2	3	4	5
	5	¿La municipalidad promueve talleres, con el propósito de fortalecer sus capacidades?	1	2	3	4	5
Flujos de comunicación	6	¿Las labores que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?	1	2	3	4	5
	7	¿La remuneración que percibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	1	2	3	4	5
	Ascendente						
	8	¿Te sientes escuchado cuando te comunicas con tus jefes?	1	2	3	4	5
	9	¿En reuniones con tus superiores, te permiten dar tus opiniones?	1	2	3	4	5
	10	¿Los funcionarios o jefes municipales logran captar la atención de los trabajadores mediante la comunicación?	1	2	3	4	5
	Descendente						
	11	¿Los funcionarios utilizan la comunicación descendente con el objetivo de orientar y dirigir las tareas de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales?	1	2	3	4	5
	12	¿La información que transmiten tus superiores es clara, concisa y precisa?	1	2	3	4	5
	Horizontal						
13	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la misma área?	1	2	3	4	5	
14	¿Existe una buena relación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	1	2	3	4	5	
15	¿Participas en las reuniones de tu área?	1	2	3	4	5	
16	¿Participas en las reuniones de gerencias y subgerencias?	1	2	3	4	5	
17	¿Los aportes que realizas en las reuniones de tu área son tomados en cuenta?	1	2	3	4	5	

	Transversal						
	18	¿Se comunica con su jefe (a) de la misma manera que él (ella) se comunica con usted?	1	2	3	4	5
	19	¿Obtienen alguna retroalimentación de lo que comunican?	1	2	3	4	5
	20	¿Considera que una buena comunicación fortalecería las relaciones interpersonales de los trabajadores?	1	2	3	4	5
Funciones	Implicancia del personal						
	21	¿Las autoridades municipales toman decisiones consensuadas?	1	2	3	4	5
	22	¿Las autoridades municipales permiten al personal un alto nivel de iniciativa en sus respectivas áreas?	1	2	3	4	5
	Cambio de actitud						
	23	¿Los jefes municipales te permite trabajar con autonomía?	1	2	3	4	5
	24	¿Las autoridades municipales cuentan con asesores para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
	25	¿Los jefes municipales trabajan aisladamente del personal?	1	2	3	4	5
	Mejora de productividad						
26	¿Las autoridades municipales promueven la participación de los trabajados?	1	2	3	4	5	
27	¿Considera que una buena comunicación interna mejoraría la productividad de la municipalidad?	1	2	3	4	5	
Tipos de comunicación	Comunicación formal						
	28	¿Cuándo se comunica alguna información es de forma clara y precisa?	1	2	3	4	5
	29	¿Los oficios, memorándum llegan de manera oportuna, para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
	30	¿Consideras que la comunicación formal es el mejor medio para transmitir información?	1	2	3	4	5
	Comunicación informal						
	31	¿Consideras que la comunicación informal es más rápida para transmitir información?	1	2	3	4	5
	32	¿Crees que es segura la información que se transmite de forma verbal?	1	2	3	4	5
33	¿Percibe alguna distorsión cuando se comunica la información?	1	2	3	4	5	

CUESTIONARIO

Estimado (a):

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio con el propósito de conocer la relación en la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, Piura 2021, se le agradece responder con sinceridad cada ítem, la información recabada sólo tendrá fines investigativos y académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Instrucciones: encierre en un círculo la opinión de su preferencia

VARIABLE: Desarrollo Organizacional							
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
Trabajo en equipo	Conocimiento						
	1	¿Son bien recibidos los aportes que brindan?	1	2	3	4	5
	2	¿Las decisiones que toman en tu área son consensuadas?	1	2	3	4	5
	Habilidades						
	3	¿Consideras que tus habilidades aportan en tus funciones de trabajo?	1	2	3	4	5
	4	¿Crees que tus compañeros valoran las habilidades que brindas en tu área?	1	2	3	4	5
	5	¿Participas en las reuniones de tu equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
	Logro de objetivos						
6	¿Realizan coordinaciones en equipo?	1	2	3	4	5	
7	¿Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5	
8	¿Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización?	1	2	3	4	5	
Clima organizacional	Ambiente de trabajo						
	9	¿Una buena interacción entre los colaboradores, permitiría un mejor desarrollo organizacional?	1	2	3	4	5
	10	¿Se siente motivado, al momento de realizar sus actividades?	1	2	3	4	5
	11	¿siente que sus superiores los motivan a desarrollar nuevas formas de trabajo?	1	2	3	4	5
	Percepciones						
	12	¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?	1	2	3	4	5
13	¿Crees que la comunicación interna, es fundamental para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5	
14	¿Se comunican las metas, los objetivos, visión, misión, valores, políticas y estrategias de la organización?	1	2	3	4	5	
	identidad						
	15	¿Se le comunican los éxitos de la institución y se siente identificados con ellos?	1	2	3	4	5

Cultura organizacional	16	¿Te sientes identificado con la misión y visión de la municipalidad?	1	2	3	4	5
	17	¿Consideras que la imagen municipal es la más adecuada?	1	2	3	4	5
	Compromiso						
	18	¿Se sienten motivados a cumplir con sus tareas?	1	2	3	4	5
	19	¿Crees que la comunicación interna de tu entorno laboral es positiva?	1	2	3	4	5
	20	¿Considera que una buena comunicación interna permitiría mejorar la actitud de los colaboradores?	1	2	3	4	5
	21	¿Una buena comunicación construiría en el cumplimiento de las actividades de la organización?	1	2	3	4	5
	Pertenencia						
	22	¿Te sientes cómodo en el ambiente donde laboras?	1	2	3	4	5
	23	¿Crees que la comunicación interna mejoraría la interacción entre los miembros?	1	2	3	4	5
24	¿Sientes que eres parte de la Institución?	1	2	3	4	5	
Cambio organizacional	Adaptación						
	25	¿En los últimos meses la municipalidad ha realizado algún cambio estructural o tecnológico?	1	2	3	4	5
	26	¿Tu entorno laboral te brinda el apoyo necesario cuando se realiza algún cambio?	1	2	3	4	5
	27	¿Se comunican los cambios y decisiones, que la Municipalidad va a realizar?	1	2	3	4	5
	Cambios del entorno						
	28	¿Te sientes en la capacidad de adaptarte a los cambios que se den en el ámbito laboral?	1	2	3	4	5
	29	¿Reciben capacitaciones cada vez que aparecen nuevas herramientas tecnológicas?	1	2	3	4	5
	30	¿La municipalidad realiza cambios estructurales constantemente?	1	2	3	4	5
	Impacto						
	31	¿La comunicación interna, mejoraría los cambios que realizan en la institución?	1	2	3	4	5
32	¿Los cambios tecnológicos realizados por la Municipalidad, aportan de manera positiva en el Desarrollo Organizacional?	1	2	3	4	5	
33	¿Los cambios realizados en la municipalidad han afectado tu desempeño laboral?	1	2	3	4	5	

Comunicación Interna

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	33

Desarrollo Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	33



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Freddy Felipe Luza Castillo, docente de la Facultad de Derecho y Humanidades / Escuela Profesional de Educación Inicial, Programa de Titulación de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, asesor de la Tesis titulada:


“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA 2021”

De las autoras CALLE FLORES, RASSEMARY CECIBEL y OJEDA JIMÉNEZ TERESITA DEL JESÚS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 25 de agosto de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Luza Castillo, Freddy Felipe	
DNI 06798311	Firma 
ORCID https://orcid.org/0000-0003-1491-0251	