



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Comunicación interna y clima organizacional del Instituto  
Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Pérez Ames, Katia Pilar (ORCID: 0000-0002-6801-9416)

**ASESOR:**

Mgr. Peñaflor Guerra, Renato (ORCID: 0000-0003-3663-565X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente investigación significa un paso hacia adelante, dejando atrás dudas, miedos, percances, es el esfuerzo que se fue formando cada día, cada semana de mi arduo trabajo.

A mi querida hija Leslie Katherine por ser mi motivación para seguir superándome cada día y por su comprensión.

A mi amada madre, mis hermanas y mis sobrinos quienes estuvieron pendiente de mi a cada momento, nada hubiera sido posible sin su apoyo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis amigos por apoyarme con sus frases de aliento sincero.

Al instituto Geofísico del Perú por la confianza y haber aceptado mi proyecto de investigación.

A mis docentes de la universidad por su apoyo con sus asesorías para culminar mi investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	22
3.2. Variables y Operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	64
VI. CONCLUSIONES .....	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS .....	71
ANEXOS .....	77

## Índice de tablas

Tabla 1 Población del Instituto Geofísico del Perú .....	25
Tabla 2 Validación de expertos .....	27
Tabla 3 Prueba de normalidad general .....	34
Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado .....	35
Tabla 5 Rho de Spearman .....	36
Tabla 6 Prueba de normalidad específico 1 .....	36
Tabla 7 Pruebas de chi-cuadrado .....	38
Tabla 8 Rho de Spearman .....	38
Tabla 9 Prueba de normalidad específico 2 .....	39
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado .....	40
Tabla 11 Rho de Spearman .....	40
Tabla 12 Prueba de normalidad específico 3 .....	41
Tabla 13 Pruebas de chi-cuadrado .....	42
Tabla 14 Rho de Spearman .....	43
Tabla 15 Prueba de normalidad específico 4 .....	44
Tabla 16 Pruebas de chi-cuadrado .....	45
Tabla 17 Rho de Spearman .....	45
Tabla 18 Pruebas de chi-cuadrado .....	46
Tabla 19 Prueba de normalidad específico 5 .....	46
Tabla 20 Rho de Spearman .....	47

## Índice de figura

Figura 1 Diseño correlacional.....	22
Figura 2 Comunicación vertical descendente.....	29
Figura 3 Comunicación vertical ascendente.....	30
Figura 4 Comunicación horizontal vertical.....	30
Figura 5 Barrera de la comunicación interna.....	31
Figura 6 Retroalimentación .....	32
Figura 7 Comportamiento organizacional.....	32
Figura 8 Estructura organizacional.....	33
Figura 9 Estilo de dirección .....	33
Figura 10 Curva de normalidad objetivo general.....	35
Figura 11 Curva de normalidad OE1 .....	37
Figura 12 Curva de normalidad OE2.....	39
Figura 13 Curva de normalidad OE3.....	42
Figura 14 Curva de normalidad OE4.....	44
Figura 15 Curva de normalidad OE5.....	47

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del Covid-19,2021. Para el cual se planteó el tipo de investigación básica con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional; con una muestra de 85 servidores y una población de 108. Para medir la variable comunicación interna se realizó 34 ítems y para la variable clima organizacional 50 ítems, con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario de preguntas en una escala Likert.

Los resultados de la investigación evidencian que existe una relación positiva entre ambas variables, esto según el nivel de confiabilidad realizado mediante el análisis de consistencia interna, donde el alfa de Cronbach para la comunicación interna es de 0.927 y del clima organizacional 0.972, obtenido mediante el SPSS Statistic v.23.

Se concluye la existencia de una relación positiva moderada entre las variables comunicación interna y clima organizacional, esto según el valor P (Sig. (Bilateral)) menor a 0,05 es decir "0,000;" donde el Rho de Spearman es de 0,629, que indica que la comunicación interna influye significativamente en la variable clima organizacional, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Comunicación interna, clima organizacional, entidad pública

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and the organizational climate of the Geophysical Institute of Peru within the framework of Covid-19,2021. For which the type of basic research was proposed with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a correlational descriptive level; with a sample of 85 servers and a population of 108. To measure the internal communication variable, 34 items were performed and 50 items for the organizational climate variable, with the survey technique and the questionnaire instrument of questions on a Likert scale.

The results of the research show that there is a positive relationship between both variables, this according to the level of reliability carried out through the internal consistency analysis, where Cronbach's alpha for internal communication is 0.927 and for the organizational climate 0.972, obtained through the SPSS Statistic v.23.

The existence of a moderate positive relationship between the variables internal communication and organizational climate is concluded, this according to the P value (Sig. (Bilateral)) less than 0.05, that is, "0.000;" where Spearman's Rho is 0.629, which indicates that internal communication significantly influences the organizational climate variable, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Internal communication, organizational climate, public entity



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en las organizaciones la comunicación es un factor esencial para alcanzar los objetivos institucionales y el éxito con lleva en percibir de forma oportuna la necesidad de valorar los importantes procesos que esta implica, para ser competitivos en relación a las demás organizaciones. Asimismo, afirmó que la comunicación organizacional constituye un sistema complejo que no puede ser analizado por un enfoque lineal, por lo que la mirada se dirige hacia la comunicación interna; aunque esto no define el entorno, es un valor importante para lograr un clima organizacional que mejore la satisfacción laboral (Tamayo Mora, 2020).

Dado el contexto vigente, enmarcado en la pandemia y estrategias de contención a partir de aislamiento social, así como las cuarentenas originadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), ha generado cambios significativos en las organizaciones privadas y públicas. Según afirma Advising (2020), se debe al exceso de información, comunicaciones inconsistentes, relacionado con el ritmo de difusión y la cantidad de información que se transmite a los colaboradores, que durante la pandemia ha generado la saturación de los diversos canales de comunicación interna.

En el ámbito internacional Ceballos & Canto (2020), sostienen que la falta de procesos de comunicación interna dificulta la recolección, centralización y divulgación de información, debido a que ésta no llega a los empleados de la organización de manera apropiada y oportuna. Asimismo, cabe señalar que la resistencia de los empleados internos a la implementación y uso de nuevas herramientas digitales como medio de comunicación, y su tendencia a capacitar a los empleados para que las utilicen adecuadamente, ha provocado la difusión de una amplia gama de información, y la distorsión de testimonios. Por la existencia de la comunicación informal, como uno de los mayores retos a resolver.

A nivel nacional en la mayoría de las instituciones del sector público, existen dos problemas relacionados con la mala gestión de las comunicaciones internas y la poca conciencia del clima organizacional. Existe una falta de comunicación interna real, los rumores y el secreto son las dificultades a resolver en todas las instituciones públicas, lo que conduce a desmotivaciones y conflictos entre los propios trabajadores. Menciona que la baja percepción del clima organizacional se da en cierta medida por la desigualdad salarial, la falta de un programa de incentivos, las malas condiciones laborales, así como la salud y seguridad en el trabajo y la falta de liderazgo, lo que se refleja en la ineficiencia y baja productividad de los empleados (Charry Córdor, 2018).

A ello se suma que el área de comunicación interna, no está debidamente implementado, sino que forma parte en muchos casos del área de recursos humanos, que, al no contar con un plan de acción bien definido durante este tiempo de pandemia, genera incertidumbre entre el personal de las organizaciones, quienes experimentan confusión y ansiedad debido a mensajes apresurados, conflictivos o inadecuados que se difunden por medio de los diferentes canales organizacionales (L. Bayce, 2020).

Asimismo, Peña Acuña, Caldevilla Domínguez, & Batalla Navarro (2017), afirman que las estrategias de comunicación interna son elementos imprescindible para el éxito corporativo de cualquier institución, bajo este enfoque se realizó un análisis de la estrategias aplicadas a tres organizaciones de nivel internacional, tomando en cuenta los informes emitidos por estas organizaciones, se eligió la estrategia aplicada a la empresa General Motors donde se considera a los clientes y empleados como parte fundamental así como el objetivo de esta empresa es trabajar en equipo. Teniendo en cuenta que comprender las inquietudes y conocer la opinión de los empleados, se realizó una encuesta de clima laboral cuyos participantes son el personal operativo, personal de mandos intermedios y directivos. Los resultados obtenidos evidenciaron puestos claves que quedaban desenmascarados por bajas imprevistas e identificaron a colaboradores con alto potencial. De esta forma poder crear planes de acción para la empresa, así como planes de carrera que permitan la continuidad laboral en la compañía.

González, & Morales (2020), aseguran que la evolución de las organizaciones y empresas, no solo comprende la organización y gestión de estas. Este enfoque fundamenta a que los estudiosos realizaran un análisis para establecer la correlación entre el clima organizacional y el funcionamiento gremial, en funcionalidad de una herramienta aplicado a los trabajadores de una entidad pública siendo considerados la integridad de los burócratas como la población de análisis, asimismo el instrumento que se usó basados en escala tipo Likert. Como resultados se demostró que el clima organizacional se relaciona con la variable del funcionamiento gremial.

En lo que respecta, Mollo, Tavera & Norabuena Ortiz (2018), a la presente investigación donde el espacio de estudio es el Instituto Geofísico del Perú (IGP), la principal organización de investigación científica optó por perseguir la gestión del conocimiento como estrategia, un recurso competitivo creado dentro de la entidad, para situar acciones conducentes a crear productos de valor a la sociedad, generando impacto a nivel político y social.

El instituto Geofísico del Perú cuenta con sedes a nivel nacional donde la comunicación institucional es de forma centralizada. Debido a la pandemia los servidores vienen realizando sus labores de manera presencial y remoto, evidenciando ciertos problemas en sus actividades laborales relacionados con el clima organizacional que ha originado que la comunicación sea fría y no haya una interrelación fluida. El entorno cambiante suscitado por el COVID-19 ha generado que se implemente diferentes canales de comunicación (intranet y correo electrónico), aun así, resulta insuficiente a las necesidades y expectativas del servidor que permita el vínculo con la organización. El fin de este trabajo es identificar y reconocer los factores que influyen directamente al clima organizacional de esta manera proponer estrategias de mejora.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación pretende estudiar la correlación de la comunicación interna entre el clima organizacional durante en el marco del COVID-19, para proponer estrategias que nos permitan cumplir objetivos y del bienestar de los servidores.

Dentro de la justificación teórica la investigación se respalda en el estudio realizado por Mandomedio (2020), sobre la percepción del clima laboral en Latinoamérica durante el contexto COVID-19. Concluyendo que las empresas el clima se ha vuelto muy tenso y con menor comunicación siendo este punto donde se debe enfocar las estrategias para poder revertir los efectos negativos en el desempeño de los colaboradores.

Dentro de la justificación práctica la investigación, con relación a las estrategias implementadas en las organizaciones para evaluación del clima organizacional en las entidades públicas (Cubillos Rivera et al., 2014), sostiene que se debe diseñar un plan de mejoramiento direccionado bajo dos estrategias que contribuyen al desempeño laboral mediante la intervención de la dimensiones del clima organizacional, alineados con la estrategia corporativa, que permita el cumplimiento de los indicadores de desempeño individual y organizacionales.

En cuanto a la justificación metodológica, para lograr los objetivos de estudio, se hace uso de técnicas de investigación como el cuestionario, asimismo se mide el grado de asociación de la comunicación interna y el clima organizacional de acuerdo a las dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal diagonal, barreras para la comunicación y retroalimentación (Regnault, Chusan, Salvatierra & Cordovilla, 2020).

La eficiencia de la comunicación interna radica en la ejecución de políticas y planes con objetivos claros, utilizando los mecanismos adecuados en las empresas, enfocados a las actividades de comunicación, fortaleciendo la identidad e imagen corporativa de la organización EYE Cruz y Jácome (2018).

El problema general es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?

Y los problemas específicos son los siguientes, ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto

Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?;

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?

El objetivo general de la presente investigación es el siguiente: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Y los objetivos específicos son los siguientes, determinar la relación que existe entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021; determinar la relación que existe entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021; determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021; determinar la relación que existe entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021; determinar la relación que existe entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Por lo cual se formulará la siguiente hipótesis general para el presente trabajo de investigación: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Por otro lado, se establecerá las siguientes hipótesis específicos:

- Existe relación significativa entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

- Existe relación significativa entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.
- Existe relación significativa entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.
- Existe relación significativa entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.
- Existe relación significativa entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Esta investigación proporcionará un diagnóstico de la percepción de los empleados, identificando qué factores afectan más el clima organizacional en relación con la comunicación interna de esta entidad. Teniendo esto en cuenta, el estudio proporcionará una visión general actualizada de dónde los ejecutivos pueden tomar decisiones y sugerir estrategias organizacionales para mejorar el desempeño de los empleados para que la institución pueda alcanzar las metas institucionales.

## II.MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos de investigación nacionales, los estudios previos de Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021), buscaron determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud en Perú durante la pandemia de COVID19, se ha encontrado dificultades de comunicación empática, oportuna y apropiada lo cual afecta en la calidad de atención del paciente. Por ello, se realizó un estudio descriptivo de asociación, utilizando dos herramientas de recolección de datos sobre 100 profesionales de la salud, y la información obtenida y debidamente procesada se registró en frecuencia y porcentaje mediante estadística descriptiva. Encontrando que como resultado de la actuación de los expertos y la comunicación interna se conserva la relación, cuando se obtiene la correlación entre las dos variables se obtiene una correlación positiva y significativa. El análisis dimensional muestra solo relaciones significativas de intercomunicador de arriba hacia abajo. Por tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa entre las dos variables de investigación, que aparece en el desempeño laboral del personal de una determinada sala de hospital en relación a la atención al paciente en el contexto de la pandemia de COVID19.

Piedra (2020), en su investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre la comunicación organizacional y la motivación laboral en una institución de educación superior respecto a la metodología empleada, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y el diseño transeccional, los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a 80 colaboradores siendo docentes y coordinadores de ambos sexos, cuyas edades estaban comprendidas entre 25 y 65 años. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del estadígrafo del Rho Spearman a ambas variables de estudio fueron de 0.809, concluyendo así que existe una correlación positiva alta.

Mientras tanto, Vilca, Núñez, Tantapoma, & Jave (2021), en su investigación orientada a analizar, cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional de la empresa Sedalib. Tuvo un enfoque cuantitativo y correlacional se aplicó un cuestionario de 22 ítems por cada variable a una muestra de 218 individuos. La información recolectada fue analizada mediante la correlación de Pearson, cuyos resultados mostraron una correlación positiva alta del 0.845, con un nivel de significancia del  $0.000 < 0.05$ , resultando que el 89% de los empleados tiene comunicación interna de nivel medio, mientras que el once por ciento tiene un nivel alto. De esta forma se resaltó que la comunicación interna influye positivamente en el clima organizacional, ya que la empresa utiliza los medios de comunicación adecuados para crear responsabilidad e identificación institucional.

En tal sentido, el estudio de Araujo (2020), determinó la relación entre el clima organizacional y las magnitudes de la comunicación interna. El tipo de análisis no es empírico, con diseño de correlación transversal. Se tomó una población de 25 docentes. Las herramientas utilizadas son cuestionarios. De acuerdo con los resultados encontrados, existe una correlación directa y significativa entre el ambiente organizacional y el nivel de comunicación ascendente a 0.01 grados ( $r = 0.6$ ,  $p = 0.003$ ), esto se debe a que 33,3% considera normal la comunicación descendente; la forma más fácil de obtener este grado es ofrecer puestos que conduzcan a una mejor comprensión de su trabajo. Asimismo, la correlación entre el ambiente organizacional y el nivel de comunicación decreciente en la Unidad Educativa muestra una interacción directa y significativa entre el ambiente organizacional y el nivel de comunicación decreciente en la Unidad Educativa. 0.01 grados ( $r = 0.530$ ,  $p = 0.001$ ).

Con base en la investigación realizada por Cruz, Nuñez & Nuñez (2020), que tuvo como objetivo de investigación, analizar y explicar el impacto del clima organizacional en la calidad de los servicios educativos de I.E. 101 "Shuji Kitamura" del distrito de Santa Anita en 2017, afirman que en la institución existen diferencias culturales entre el personal docente y administrativo, donde cada uno se integra para desempeñar sus funciones con sus propias culturas,



formas de convivencia y habilidades destinadas a atender los requerimientos de los usuarios. El estudio realizado ha sido de tipo cuantitativo, diseño de correlación descriptivo no experimental, aplicado mediante un cuestionario aplicado a 62 docentes y 8 administrativos. La investigación muestra que el clima organizacional incide en gran medida en la calidad del servicio de la institución educativa; por lo tanto, éste debe ser relevante ya que representa el entorno de una entidad educativa.

Los siguientes autores, Arévalo & Valdez (2019), presentaron un estudio con el objetivo de solucionar un problema existente de mala comunicación interna y su impacto en la productividad de los empleados de una empresa privada comercializadora de materiales de construcción. Este tipo de estudio ha sido aplicado, enfoque cuantitativo, y diseño correlativo transversal no experimental que utiliza un cuestionario, extraído de 50 personas muestreadas. Los resultados subrayaron la importancia del gobierno corporativo y una relación débilmente positiva entre las variables de estudio. También, se encontró que las brechas en la implementación de la comunicación interna forman un impacto negativo en la coordinación de actividades.

En Perú, Castillo, Medina Reyes Bernardo Trujillo, Reyes Alfaro, Ayala Jara (2019), realizaron un estudio en establecimientos de salud, incluido el Monterrey Microred, para determinar la relación entre el liderazgo y el clima organizacional percibido por los trabajadores. En esta investigación descriptiva transversal y correlacional, en la que la muestra poblacional fue constituida por 88 personas, se recogió información mediante un cuestionario con 56 preguntas, las cuales fueron completadas por cada uno de los participantes. Finalmente mostró la existencia de una diferencia significativa entre los criterios saludables, lo que indicaría la predisposición a que los trabajadores mejoren las relaciones interpersonales y así se unan para brindar un servicio al cliente de alta calidad.

A su vez, Canales, Gómez & Yactayo (2021) indican que su propósito de investigación es explorar la relación entre el clima de la organización y el trabajo

de los colaboradores en el área de ventas. La investigación del desarrollo ha sido de enfoque cuantitativo, un método deductivo hipotético, un tipo de correlación descriptiva con diseño no experimental. En este caso, el tamaño de la misma población consta de 58 tabletas multiplicadoras del sector comercial de la organización. La información recolectada fue procesada y analizada utilizando las estadísticas descritas como frecuencia, porcentaje y tablas horizontales, se hizo uso de la prueba desenfadada de Kolmogórov-Smirnov para verificar los cálculos normales de la muestra y determinar el coeficiente de uso. Se ha demostrado que los resultados han demostrado que los empleados del área de estudio tienen una percepción del desempeño laboral y un compromiso regular con el clima de la organización.

De igual forma, Penachi (2019), describe en su investigación la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una institución pública que se encarga de la gestión del riesgo de desastres. Se seleccionaron 196 personas para la muestra, con quienes se realizó una encuesta estructurada. Luego de un análisis correspondiente de la información recolectada, se menciona que, si hay una conexión directa entre las variables, por lo que las causas que no contribuyen a un buen clima organizacional también se pueden dividir en las áreas internas y externas de aplicación de la organización.

En tal sentido, el estudio de Nizama & Cayllahua (2021), tiene como objetivo determinar cómo las comunicaciones internas y la gestión de procesos inciden en la atención al cliente en la empresa Nick Manager Solutions SAC, problema que pretende resolver la investigación en base a recibir quejas y consultas de los consumidores que los encargados de atención no quieren asumir su responsabilidad y muestran una carencia de calidad de servicio. Para lograr este objetivo el nivel de investigación es explicar la causalidad del diseño no experimental y transversal en un momento dado, mediante la aplicación de un cuestionario a 90 personas entre ellas 5 colaboradores y 5 clientes participantes, esta herramienta ha sido validada por revisión de expertos y utiliza la Escala de Likert como herramienta de medición. Se realizó un análisis

estadístico inferencial, partiendo de la prueba de normalidad, luego determinando si era paramétrica o no paramétrica y finalmente aplicando la prueba estadística de Rho Spearman, ya que las muestras seleccionadas son pequeñas, y luego de este análisis se le da una atención diferente al cliente. Depende de las variables de comunicación interna y gestión a través de los procesos, lo que a su vez contiene una influencia positiva entre la comunicación interna y la gestión a través de los procesos de atención al cliente.

Ciertamente, Huillca, A. C., Villegas, S. B., Hidalgo, M. L. M., & Díaz, A. D. R. (2021), en su investigación de enfoque cuantitativo de tipo básica de alcance descriptivo de correlación utilizando un diseño transversal y no experimental. El propósito es correlacionar las variables de evaluación y satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Lima. La muestra de estudio estuvo formada por 120 estudiantes internacionales de negocios para quienes se utilizó el cuestionario como instrumento. Para la elaboración de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS según los instrumentos validados. Los resultados obtenidos, confirmando la relación entre las dos variables mencionadas, aseguran que la toma de decisiones incluye acciones alternativas, consecuencias y eventos inciertos donde la comunicación es un aspecto muy importante.

Seguidamente se presentan los estudios realizados a nivel internacional, según Castro Martínez y Díaz Morilla (2020), el objetivo propuesto es entender cómo se define esta relación y cómo se refleja en la estructura organizativa, aplicando un cuestionario que incluía 28 preguntas dicotómicas basado en un diseño metodológico mixto a los encargados de comunicación interna de 82 empresas reconocidas por sus buenas prácticas. En de comunicación interna han sido premiados con el resultado de que: en la gestión de la comunicación interna depende principalmente del departamento de comunicación, según los recursos de las personas; Así como las instalaciones más importantes como eventos internos, redes internas, instalaciones y espacios que mejoran la comunicación entre los empleados de la organización. Teniendo esto en cuenta, se concluye que existe un fuerte vínculo entre la felicidad y la comunicación

interna, aunque no se ha implementado adecuadamente en la mayoría de las organizaciones.

EYE Cruz y Jácome (2018), los autores proponen en su estudio el diseño de estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad con el fin de determinar este diseño, si se utilizó investigación exploratoria y descriptiva con enfoque cuantitativo, la muestra pasó de 60 empleados de la empresa que utilizaron una encuesta para recopilación de información. Los resultados obtenidos han demostrado los errores relacionados con la comunicación interna que afectan el desempeño de las tareas asignadas al personal y tienen un impacto directo en la productividad de la empresa.

De la misma forma, Tkalac (2021), desarrolló un estudio en el que sugiere determinar la relación entre el engagement del empleado, la marca empleadora, el apoyo organizacional percibido y la satisfacción con la comunicación interna. Para ello, se utilizó una prueba con 32 ítems como herramienta de recolección de datos con el fin de evaluar a 1805 empleados que laboran en 12 grandes empresas del país de Croacia, el grado de percepción de satisfacción de la comunicación interna. El resultado es que las correlaciones de las variables de estudio muestran que la satisfacción media con la comunicación interna es tan positiva como el compromiso de los empleados, el apoyo organizacional percibido y la marca empleadora, lo que lleva a la conclusión de que todas las variables de estudio son positivas, relación a cada una de estas variables, lo que finalmente lleva a la conclusión de que la correlación más fuerte es entre la satisfacción de la comunicación interna y la marca del empleador.

Además Li, Sun, Tao & Lee (2021), mencionaron que su estudio tiene por finalidad la elaboración de un modelo para comprender el papel de comunicación interna y sus efectos en la gestión de los empleados en tiempos de COVID-19, para este propósito se realizó una encuesta estructurada de 15 ítems, tomados en línea a 490 colaboradores que laboran a tiempo completo, obteniéndose como hallazgos de este estudio que la comunicación interna puede ayudar a

fomentar el control centrado en el problema y reducir la incertidumbre, así también se evidencio que la comunicación interna de las organizaciones puede afectar la forma en que los empleados se enfrentan a estos cambios ocasionados por este tipo de pandemia finalmente se concluye que la comunicación interna podría fomentar a los empleados para ser frente de manera proactiva al cambio organizacional suscitado y así mismo ayudaría a reducir la incertidumbre relacionada a la adaptación de los empleados en tiempos de pandemia.

Ryu, Hyun, Jeung, Kim & Chang (2020), realizaron una investigación cuyo propósito era examinar los efectos combinados del clima organizacional (OC) con el trabajo emocional (TE) en la intención de rotación en los bomberos coreanos. El método utilizado fue un cuestionario online para examinar el clima organizacional, el cual estaba dividido en cinco subescalas del trabajo emocional y la intención de rotación, aplicado a un total de 4860 bomberos quienes tenían como misión principal “ayuda médica de emergencia”. Los resultados que se obtuvieron mostraron que la intención de rotación fue significativamente mayor en el grupo con CO “malo” que en el de CO “bueno”, respecto a los efectos combinados de CO y TE sobre la intención de rotación, se pudo apreciar que había más probabilidad de experimentar riesgo de intención de rotación en los grupos II, III y IV , llegando a la conclusión final de que un CO positivo y cooperativo juega un papel en la reducción del riesgo de intención de rotación y mitiga los efectos negativos de la TI sobre la intención de rotar bomberos coreanos.

Por una parte, Datta & Singh (2018), identifican en su investigación las dimensiones que determinan la percepción de los empleados recientemente graduados de la profesión hotelera, a comparación de sus generaciones mayores. El estudio fue realizado en los hoteles de lujo (5 y 4 estrellas) de la India, aplicando un cuestionario de 35 ítems considerándose solo al personal del área operativa, recopilando 504 respuestas válidas para el objeto de estudio, los cuales permitieron efectuar el análisis factorial de patrones de los diseños de relaciones complejas y multidimensionales que hallaron los investigadores. El resultado obtenido evidencia que los empleados de los hoteles de 5 estrellas

percibían el clima organizacional mejor que de los hoteles de categoría inferior, en este sentido los autores sugieren que la dirección de estos establecimientos hoteleros (4 estrellas), deben tomar medidas estratégicas para potenciar las dimensiones climáticas identificadas

Asimismo, Moslehpour, Altantsetseg, Mou, & Wong, (2018), en su investigación propone determinar la relación de las variables mediadoras de clima organizacional y estilo de trabajo como factores que conectan y mantienen la sostenibilidad entre el estilo de liderazgo y la satisfacción de los empleados en el sector gubernamental de Mongolia, la metodología empleada utilizo como instrumento de medición un cuestionario, recopilando datos de 143 empleados, el análisis de regresión múltiple aplicado utilizando el modelado de ecuaciones(SEM) valida las hipótesis del estudio, finalmente los hallazgos de este estudio permitirán que los gerentes y ejecutivos de las entidades públicas puedan implementar estrategias exitosas de recursos humanos.

Por otro lado, Ramos, Herrera, Carpio & Vásquez (2019), en su estudio de investigación sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de una entidad del gobierno, exhibieron un plan de mejora encaminado afortificar su investigación ha sido de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional, asimismo se utilizaron encuesta aplicadas a los 106 funcionarios utilizando la prueba estadística chi-cuadrado. Por tal motivo, se propuso implementar un plan de mejoramiento con la finalidad de mejorar y así fortalecer el desempeño laboral de los funcionarios de este organismo público.

Del mismo modo, Vizcaya, González, & Romero (2017), efectuaron un trabajo de estudio donde analizaron la comunicación interna y el clima organizacional en instituciones sanitarias. Para ello, se realizó una revisión de las publicaciones discutiendo las presentes variables, teniendo en consideración los siguientes criterios de inclusión: coherencia temática, actualidad de la fuente nombrada y su indexación, el esquema seguido fue descriptivo según la modalidad de revisión de los autores, análisis sobre la extracción y recopilación de la Información únicamente las contribuciones relevantes a esta investigación.

En resumen, que cada establecimiento de salud es único y tiene características que no son similares en otras instalaciones u organizaciones, se afirma en este sentido que la gestión asociada al clima organizacional y la comunicación posibilita la interacción entre sus integrantes, el intercambio y el diálogo, para liderar los procesos que determinan el comportamiento del grupo y la organización sanitaria.

Coentrão y Ramos de Oliveira (2021) determinaron el clima organizacional que motivó la salida definitiva a través de la percepción social de ex empleados de una institución de salud realizando una comparación con la estructura organizacional climática de los empleados actuales. Para abordar esta problemática se desarrolló una investigación cuantitativa y explicativa, donde el universo de estudio, estuvo conformado por 53 individuos, de los cuales 48 fueron ex trabajadores que dejaron de laborar en el periodo de 2008 a 2018 y 5 trabajadores actuales completaron el total de individuos, a los que se les aplicaron un cuestionario. Se llevó a cabo la recolección de datos, analizando mediante estadística descriptiva las variables de estudio. Finalmente, los resultados demostraron que el factor retribución seguido del liderazgo fueron los motivos de salida con mayor frecuencia de la institución de salud pública.

Por último, Regnault et al. (2020), planteo determinar la calidad de comunicación organizacional entre los departamentos administrativos de una universidad pública. Para este fin se empleó un instrumento que estuvo constituido por 34 reactivos, el cual estuvo estructurado de cinco dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal diagonal, posibles barreras de comunicación y retroalimentación. Éste, fue aplicado a 127 individuos a los cuales se aplicó la prueba estadística de Pearson obteniéndose como resultado final que existe una relación positiva significativa entre las variables comunicación organizacional y motivación laboral de la mencionada entidad. No obstante, la dimensión de barreras de la comunicación se encuentra por debajo del promedio y amerita el diseño de planes de acción para mejorar la gestión de comunicación organizacional.

Actualmente, muchas empresas alrededor del mundo consideran que la comunicación interna es un factor para una mayor eficiencia porque influye en el desarrollo de las actividades, según Chiavenato, (2019), la comunicación es uno de los procesos esenciales de la experiencia humana y la organización social.

Joan y Laura (2019), indican que la comunicación interna son todas las actividades que realiza una entidad, con el propósito de crear y mantener buenas relaciones entre sus miembros, usando técnicas y herramientas de comunicación, de manera diferente para mantenerlos enterados, integrados y motivados, en el logro de objetivos de la organización.

Brandolini, González & Hopkins (2009), afirma que la comunicación interna, es una herramienta de gestión. También puede ser un medio para un fin, donde la prioridad es buscar la receptividad y la comprensión de los mensajes. Es una comunicación que se dirige concretamente al público interno, a los empleados de la empresa, a todos los integrantes de la empresa, y es el resultado de la creación de un entorno productivo (p.10).

En las organizaciones existen varios tipos de comunicación, dependiendo del lugar que ocupe en el organigrama la persona o centro que emite el mensaje y hacia donde lo dirija Rubió (2016), podemos mencionar:

Comunicación Ascendente es aquella que parte de los niveles básicos hacia los niveles superiores. siendo un gran desafío en las organizaciones mantener un equilibrio dinámico en la comunicación, fortaleciendo los vínculos entre los colaboradores y los miembros directivos, logrando potenciar un balance positivo en la construcción de una identidad institucional consolidada. Jiménez Peñarreta, Sánchez Montalván & Rodríguez Recalde (2021).

Para Ignacio Sanchis & Bonavia (2017), la comunicación ascendente proporciona a los órganos superiores de las organizaciones información sobre las actividades que se desarrollan diariamente. Por lo general, contiene informes



de resultados o sugerencias e ideas para evaluación e implementación, quejas e inquietudes de los empleados, sirve como un vector de retroalimentación positiva para estimular las relaciones.

Joan y Laura (2019), afirman que este tipo de comunicación descendente ocurre cuando los niveles superiores envían un mensaje a los niveles inferiores, se caracteriza por un contenido bastante específico. Es la forma de comunicación con la historia y la tradición más antiguas, que transmite mensajes tanto funcionales como significativos. Por ejemplo, mensajes relacionados con el desempeño y evaluación de tareas, sobre pedidos, especificaciones y condiciones de trabajo relacionadas con las metas a alcanzar en la organización.

Por otro lado, Brandolini (2009), considera que es la comunicación se establece dentro de las áreas de gestión de la empresa y desciende por canales formales. Se busca lograr el objetivo de que todos conozcan y comprendan los principios y objetivos de la organización, adquiera credibilidad y confianza, expanda la idea de participación, simplifique los canales de comunicación, fortalezca roles jerárquicos, fortalezca y conecte las actividades de comunicación.

Comunicación Horizontal, también conocida como información lateral, es la información que se da entre departamentos o individuos de un mismo nivel, facilitando la coordinación de actividades para lograr las metas organizacionales. Según Castro (2014), este tipo de comunicación es suficiente para establecer una buena coordinación y alineación entre las unidades de negocio y funciones desarrolladas en el sistema organizativo.

En este tipo de comunicación, Cada individuo es un factor que contribuye a la toma de decisiones, en relación directa con el resto, manteniendo así una posición abierta en la comunicación con el mundo exterior.

Integración organizacional: Comprende la información más extensa sobre la organización, incluye la manera cómo se notifica o informa a los empleados sobre los cambios, políticas y metas de la institución e información del estado

financiero de ésta.

**Perspectiva organizacional:** Esta es la información que la organización proporciona sobre sus objetivos y desempeño, y también incluye aspectos relacionados con anuncios de cambios, información sobre su posición financiera e información sobre sus políticas, organización y objetivos.

**Retroalimentación personal:** Incluye preguntas acerca de la evaluación de los empleados con la finalidad de que los superiores tengan un claro entendimiento sobre los problemas que presentan en el desempeño de sus actividades.

**Clima de la comunicación:** Refleja la comunicación tanto a nivel organizacional como individual e incluye factores como la medida en que se estimula la comunicación dentro de la organización y los empleados están motivados para lograr los objetivos establecidos.

**Comunicación del supervisor:** Está referida a aspectos de la comunicación ascendente y descendente con los superiores, en esta dimensión se evalúa la confianza percibida por los colaboradores respecto a los superiores.

**Calidad de medios de comunicación:** Es la percepción de los empleados donde se analiza: si las medidas de las reuniones están bien organizadas, las directivas escritas son breves y claras, así como la medida en que la cantidad de información es correcta.

**Comunicación horizontal e informal:** Está referida al grado en que la información se transmite de forma informal a las personas y estas pueden dar una retroalimentación de forma precisa y fluida entre el personal de las diferentes áreas de la organización.

**Comunicación de los subordinados:** Esta dimensión está dirigida a funcionarios o directivos que tienen personal bajo su cargo. Se concentra en la

comunicación ascendente y descendente con los subordinados.

Teniendo esto en cuenta, Joan y Laura (2019), cabe señalar que la comunicación interna dentro de una organización pública o privada incluye todas las actividades de comunicación que se han desarrollado que tienen como objetivo establecer buenas relaciones entre las personas mediante el uso de herramientas de comunicación dirigidas a formar y mantener a los miembros les ayuda a mantenerse informados, integrados y motivados, y les ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.

Así mismo, Montoya Cáceres, Beiiio-Escamlila, Bermúdez Jara, Burgos Ríos, Fuentealba Sandoval & Padilla Pérez (2017), define el clima organizacional como la percepción que tienen los trabajadores sobre la labor que realizan, los ambientes físicos en los cuales se desenvuelven día a día, así como las interacciones que se generan entre ellos y con sus superiores. Por tanto, debemos tener en cuenta que éste es un factor de suma importancia en las organizaciones.

Dodero & Troilo, (2021), determinan que el clima organizacional estudia las percepciones de los empleados sobre la estructura y desempeño de su entorno laboral. La importancia de este concepto radica en que el comportamiento del trabajador no es resultado de factores organizativos, sino que su conocimiento de estos factores. Estas percepciones se deben en gran medida a las actividades, interacciones y secuencia de la experiencia con la organización y producción de ciertos comportamientos.

El estudio del entorno organizacional parte de un área de interés como las ciencias sociales, donde se considera importante en el estudio de las organizaciones porque el estudio y su enfoque están involucrados fundamentalmente en las organizaciones, las cuales están estrechamente relacionadas, si no dependientes del espacio social. Pensado Fernández, García López y Ortiz García (2018, p.9).

Por otro lado, Rodríguez, Pistillo & Fernández (2017) el clima

organizacional trata sobre las condiciones físicas y mentales que afectan cómo las personas se sienten con respecto a su trabajo y, por lo tanto, determina el nivel de satisfacción que pueden sentir en ese entorno. En tal sentido, podemos inferir que, al estudiar el entorno de una organización, variables como las relaciones interpersonales, el apoyo existente entre los miembros del grupo, la región, el servicio de servicio, el liderazgo, las relaciones entre sectores y grupos, el ambiente de trabajo, el ambiente físico, la compensación y beneficios, sistemas de comunicación, influencia del apoyo del líder y astucia estratégica.

Así mismo Jáuregui, K., Louffat, E. (2019), concluye que el clima organizacional es variable en el tiempo, ya que depende del momento de la medición, pudiendo oscilar entre lo positivo o negativo en periodos relativamente cercanos. En ese sentido, el clima es más susceptible de ser cambiado que la cultura. (p. 426).

Por ello se afirma que el clima organizacional es la percepción que los empleados y directivos sienten del entorno laboral en el que laboran, teniendo en cuenta que buscan la mejora continua del entorno de su organización, con el fin de obtener un incremento en productividad.

De acuerdo con Méndez (2005), las dimensiones que presentan en su estudio para poder analizar el clima organizacional en empresas colombianas, se detallan a continuación:

Liderazgo se define la forma como los altos directivos ejercen su autoridad hacia el personal a su cargo. Como se describió en Brito, Pitre-Redondo & Cardona-Arbeláez (2020), asume que la efectividad del liderazgo se observa a través del comportamiento de los superiores o el comportamiento hacia los compañeros de trabajo, ejerciendo su acción a través del uso de elementos y comportamientos que son percibidos por los trabajadores, lo cual permite identificar el grado de relación que existe entre estos dos individuos. Finalmente, Chiavenato (2019) afirma que el liderazgo es el proceso que se utiliza para influir

en las personas o grupos que intentan alcanzar sus objetivos en situaciones determinadas.

Motivación, esta dimensión es definida por Rubió (2016), como un impulso interno que impulsa la predisposición de una persona a realizar una determinada actividad. Las motivaciones pueden identificarse en el marco de cualquier área de actuación. Brito et al. (2020) sostienen que existen diversos mecanismos empleados por las organizaciones para motivar a los colaboradores estos pueden ser desde incentivos económicos hasta reconocimientos públicos e inclusive a través de participación en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Chiavenato (2019).

Méndez (2005), sostiene que el control nos permite saber si el trabajo realizado por los colaboradores en un tiempo determinado ha permitido la consecución de los objetivos marcados por la empresa, por lo que esta variable se refiere a la frecuencia con la que se realiza la actividad y las actitudes que muestran los trabajadores en función de cómo se lleva a cabo se indican para medir el desempeño de sus actividades. Del mismo modo, Brito et al. (2020), mencionan que las organizaciones tratan de mantener alineados a los empleados para cumplir con los indicadores de productividad, por lo que también funciona como método para identificar y corregir anomalías en el desempeño laboral. Sin embargo, hay que tener en cuenta que una gestión inadecuada de esta variable tiene un impacto negativo en la percepción de los empleados de las organizaciones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de la presente investigación es descriptiva, es uno de los tipos más utilizados para realizar una actividad investigativa. De acuerdo con Bernal (2010), este es un tipo básico de investigación en el que técnicas como encuestas, entrevistas, observación y revisión de la literatura se utilizan principalmente para recopilar datos. Los estudios realizados con este tipo de investigación incluyen la descripción de las características básicas del objeto de estudio y la descripción detallada de sus partes, categorías o clases.

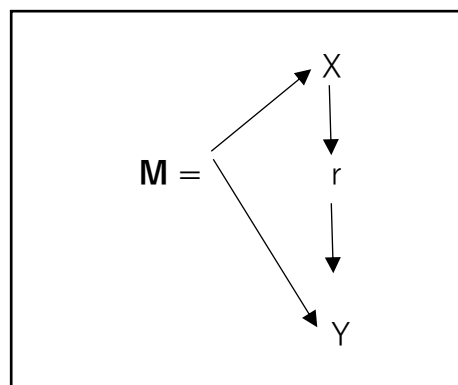
El diseño fue no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2014) ya que no se manipuló las variables analizadas.

Es correlacional ya que pretenden determinar la relación que existe entre las variables a través de un patrón fiable para una población.

Por lo expuesto anteriormente, el presente estudio propuesto es descriptivo con enfoque cuantitativo. Por la forma de recolección de los datos será de corte transversal y por su diseño será no experimental, de un grupo, sujeta al siguiente esquema.

Figura 1

*Diseño correlacional*



Nota. Elaboración propia

Donde:

M: Muestra

X: comunicación interna

Y: Clima organizacional

r: correlación entre las dos variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

Establecer las variables significa identificarlas como dependientes, independientes, intervinientes, continuas, etc., conceptualizarlas e incluso formalizarlas, de esta manera lo define Arroyo (2020), En este contexto de las variables que deben ser, las que figuran en la hipótesis, facilitara su operacionalización que es parte del presente trabajo de investigación.

Variable independiente: Comunicación interna

Definición conceptual: Para Escalante y Moraga (2019), sostiene que:

La comunicación interna a nivel de empresa, la comunicación interna es una herramienta destinada dentro de la organización, para crear un ambiente armonioso y eficiente, para lograr metas, al interpretar mensajes. Esta conexión permitirá a las personas interactuar entre los diferentes niveles del comando (p. 121).

Definición operacional: En el siguiente trabajo de investigación tenemos las siguientes dimensiones con referente a la variable independiente:

Para la dimensión comunicación vertical descendente; presenta los siguientes indicadores: Prácticas y procedimientos. De igual manera para la dimensión comunicación vertical ascendente, se presenta el siguiente indicador: Sugerencias de mejoramiento. En la dimensión comunicación horizontal diagonal, presenta el indicador: Coordinación interdepartamental. Mientras que, para la dimensión barreras para la comunicación, se presenta la dimensión: Barreras personales. Y finalmente se tiene la dimensión retroalimentación, teniendo como indicador a gestión del rendimiento (ver anexo 2).

Variable dependiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Según Chiavenato (2019), sostiene que:

El concepto del clima organizacional tiene sus raíces en la ética. Asimismo, es un concepto multidimensional, que puede incluir el estilo de liderazgo, estructural, naturaleza autónoma, comportamiento de los miembros y otros dentro del entorno psicológico y social en una organización. Donde la moral alta conduce a que la organización presente un clima favorable, cálido, amistoso, trabajo en equipo y receptivo. La moral baja a un clima negativo, frío, desagradable y falta de equipo. (p. 78).

Definición operacional: respecto a la variable dependiente en el siguiente trabajo de investigación tenemos las siguientes dimensiones:

Para la dimensión comportamiento organizacional; presenta los siguientes indicadores: motivación; comunicación; relaciones interpersonales y de trabajo. En la dimensión estructura organizacional, presenta los siguientes indicadores: funcionamiento; condiciones de trabajo; estímulo al desarrollo organizacional. Y Finalmente se tiene a estilo de dirección, teniendo como indicadores: Liderazgo; participación; solución de conflictos; trabajo en equipo (ver anexo 3)

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

La población es el conjunto de personas incluidas en un espacio donde se realiza el estudio, Carrasco (2009, p. 236). En ese sentido, la población del estudio estuvo integrada por el total de servidores del Instituto Geofísico del Perú con un total de 108.



Tabla 1

*Población del Instituto Geofísico del Perú*

N°	Régimen/Contrato laboral	Cantidad
1	D.L. 1057	74
2	D.L. 728	30
3	D.L. 1024	4
<b>TOTAL</b>		<b>108</b>

Fuente: Elaboración propia

Entre los criterios de selección a considerar, se tendrá:

Criterios de Inclusión:

- Todos los servidores del Instituto Geofísico del Perú.
- Hombres y mujeres que laboran en el Instituto Geofísico del Perú.
- Servidores del periodo 2021.

Criterios de exclusión:

- Todos los servidores que no pertenecen al Instituto Geofísico del Perú.
- Todos los servidores que no laboran en el periodo 2021.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es la parte de la población de la que se extraen los datos, debe ser una parte representativa del total.

En esta investigación la muestra está determinada por los tipos de contrato laboral los cuales se consideró la totalidad de D.L. 1057, D.L. 728 y D.L. 1024. No obstante, la muestra será probabilístico, con las técnicas estratificado y aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{S^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 108}{0.05^2(108 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 85 \text{ servidores}$$

Donde:

$Z = 1.96$  (95%)

$N = 108$

$S = 0.05$  (Error estándar)

$P = 50.00\%$

$Q = 50.00\%$  (1-P)

De igual manera, el muestreo empleado será probabilístico, ya que toda la población tendrá las mismas posibilidades de ser implantados dentro de la investigación. Permitiendo así tomar un muestreo aleatorio simple.

Paralelamente, la unidad de análisis será un servidor del Instituto Geofísico del Perú.

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

La recogida de datos es un proceso minucioso, basado en técnicas y herramientas en función del tipo de investigación que se esté realizando. En ese sentido, Behar (2008) sostiene que las investigaciones deben emplear diversas técnicas y herramientas que conduzcan a la verificación del problema planteado por el investigador, los cuales pueden ser las entrevistas o encuestas.

Considerando que estas herramientas se aplicarán en un momento determinado para recopilar información que permita comprobar la hipótesis de este estudio, se ha optado por utilizar la encuesta, el cual se aplicará a los integrantes de la muestra de estudio seleccionada en donde la información será recopilada usando procedimientos estándares donde a cada individuo se les realiza las mismas preguntas permitiendo recopilar percepciones de forma individual respecto al problema de estudio. Como instrumento de medición se aplicará un cuestionario para estudiar en conjunto la correlación de las dimensiones de ambas variables de estudio.

Para la validez de los mismos instrumentos, se llevó a cabo el método de juicios de expertos, que a través de una ficha de evaluación con criterios específicos determinaron la validez del cuestionario para su aplicación.

A continuación, se muestra la tabla 4 a los expertos quienes revisaron los instrumentos y lo calificaron:

Tabla 2

*Validación de expertos*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Mgtr.	Gustavo Zarate Ruiz	Aplicable
2	Mgtr.	Renato Peñaflor Guerra	Aplicable
3	Mgtr.	Ommero Trinidad Vargas	Aplicable
4	Mgtr.	Víctor Romero Escalante	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las confiabilidades de los instrumentos se llevaron a cabo a través del método Alfa de Cronbach, en la cual se realizaron 50 preguntas a 85 servidores del Instituto Geofísico del Perú; donde analizando los resultados, se pudo observar que la variable clima organizacional se obtuvo un valor de 0.972, lo cual se califica como muy satisfactoria, indicando una apropiada consistencia interna de la prueba, es decir la validez del instrumento es válido. (ver anexo 5)

De la misma manera para la variable comunicación interna realizado a 34 preguntas a los servidores del Instituto Geofísico del Perú se obtuvo un valor de 0.927, lo cual se califica como muy satisfactoria, indicando una apropiada consistencia interna de la prueba, es decir la validez del instrumento es válido. (Ver anexo 5)

### 3.5. Procedimientos

Se solicitarán las autorizaciones y permisos respectivos para iniciar la aplicación de los instrumentos.

Luego se recolectarán los datos mediante la aplicación de un formulario de Google Form, el cual se enviará a través del correo electrónico institucional,

donde se copiará el link del cuestionario diseñado, para luego verificar la entrega ordenada y sistemática de los datos.

Como indican George y Mallery (2003, p. 231) de evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, de esta manera ubicar intervalos 0,8 a 0,9 como nivel bueno en los resultados obtenidos, de esta manera validar el instrumento de investigación. (ver anexo 6)

Finalmente se tabulará los datos recolectados mediante el software estadístico SPSS, para extraer los estadígrafos descriptivos y analíticos que verifiquen las hipótesis de la investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Una vez recopilados los datos se procederá a darle formato en el software Excel, para exportar los datos al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y realizar el procesamiento estadístico de los mismos.

Posteriormente se realizará la medición de la correlación de las dos variables utilizando la estadística descriptiva e inferencial coeficiente de correlación Rho de Spearman (ver anexo 4)

### 3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha sido registrado teniendo en cuenta los criterios establecidos por la universidad César Vallejo, a través de formatos estándar que indicarán las pautas para la realización de la tesis. Asimismo, se citaron autores de diversas encuestas, según normas APA séptima edición, donde se realizó una revisión sistemática del contenido de dichos estudios (anexo 8). Por otra parte, al momento de la publicación, se reservan los derechos de confidencialidad de la información obtenida del Instituto Geofísico del Perú.

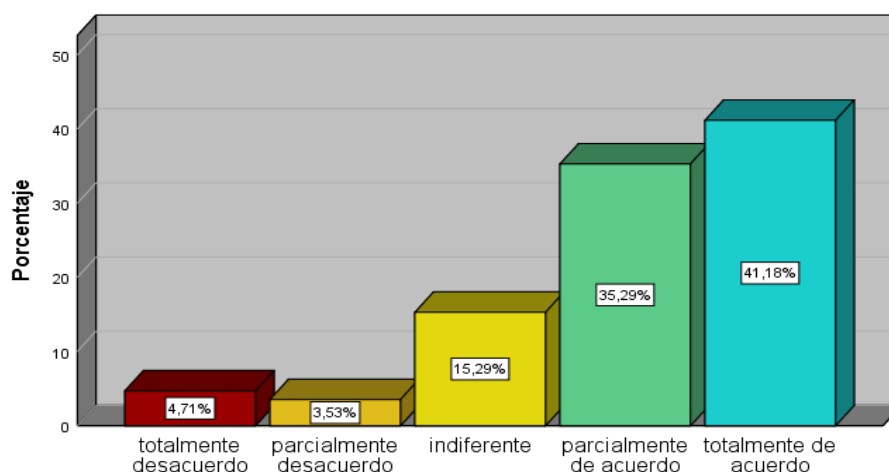
## IV. RESULTADOS

En esta sección se procedió a realizar las descripciones de tablas y gráficos a través de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Además, también se mostraron la estadística inferencias efectuadas en este estudio, para ello se procedió a detallar lo siguiente:

### 4.1 Comunicación interna y todas sus dimensiones

Figura 2

*Comunicación vertical descendente*



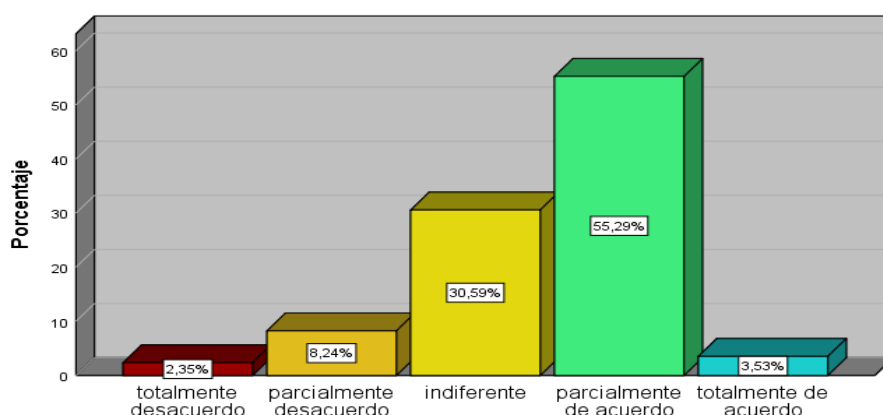
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 2, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “comunicación vertical descendente”, el 4,71% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 3,53% optó por estar parcialmente en desacuerdo, el 15,29% mostraron ser indiferente, mientras que, el 35,29% estuvieron parcialmente de acuerdo, y finalmente el 41,18% dijo estar totalmente de acuerdo.

A continuación, se muestra la descripción gráfica de la dimensión “comunicación vertical descendente”.

Figura 3

*Comunicación vertical ascendente*



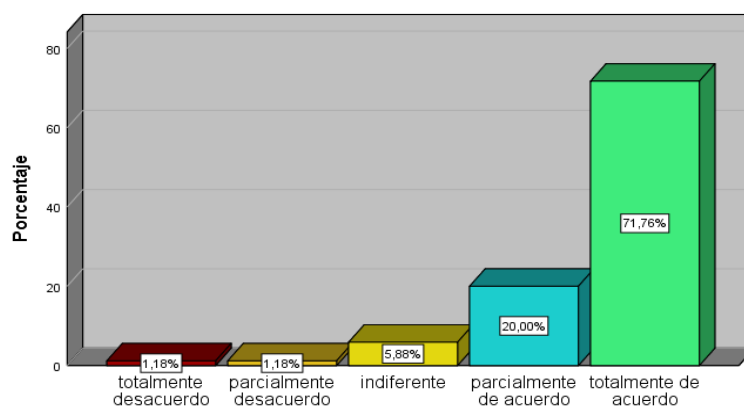
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 3, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “comunicación vertical ascendente”, el 2,35% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 8,24% optó por estar parcialmente en desacuerdo, el 30,59% mostraron ser indiferente, mientras que, el 55,29% estuvieron parcialmente de acuerdo, y finalmente el 3,53% dijo estar totalmente de acuerdo.

Asimismo, se muestra también la descripción gráfica de la dimensión “comunicación horizontal vertical”.

Figura 4

*Comunicación horizontal vertical*



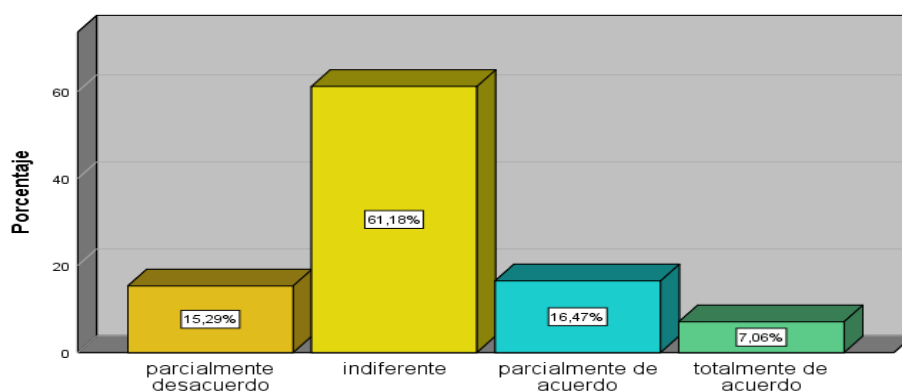
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 4, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “comunicación horizontal vertical”, el 1,18% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 1,18% optó por estar parcialmente en desacuerdo, el 5,88% mostraron ser indiferente, mientras que, el 20,00% estuvieron parcialmente de acuerdo, y finalmente el 71,76% dijo estar totalmente de acuerdo.

De igual manera, se describió la figura representante de la dimensión “barrera de la comunicación interna”.

Figura 5

*Barrera de la comunicación interna*



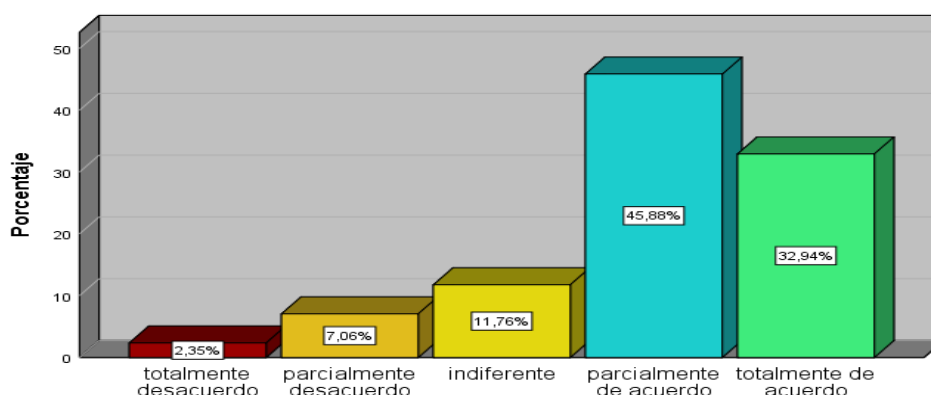
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 5, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “barrera para la comunicación interna”, el 15,29% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 61,18% mostraron ser indiferente, mientras que, el 16,47% estuvieron parcialmente de acuerdo, y finalmente el 7,06% dijo estar totalmente de acuerdo.

En la última dimensión “retroalimentación” de la variable comunicación, se procedió a describir e interpretar el siguiente gráfico:

Figura 6

*Retroalimentación*



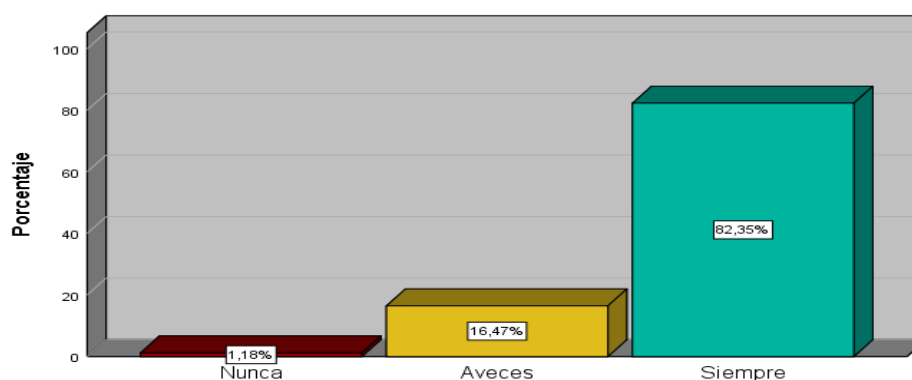
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 6, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “retroalimentación”, el 2,35% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 7,06% optó por estar parcialmente en desacuerdo, el 11,76% mostraron ser indiferente, mientras que, el 45,88% estuvieron parcialmente de acuerdo, y finalmente el 32,94% dijo estar totalmente de acuerdo.

Por consiguiente, se pasó a realizar la descripción gráfica de la variable clima organizacional y sus dimensiones. En la figura 6 se procedió a describir los datos obtenidos de la dimensión “comportamiento organizacional”.

Figura 7

*Comportamiento organizacional*



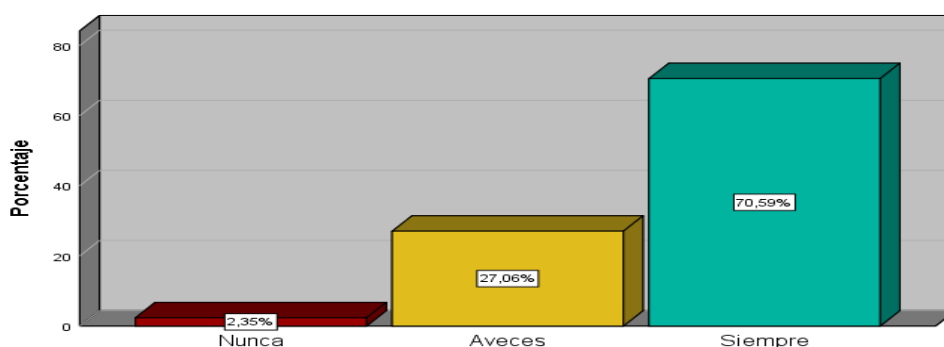
*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.



Según la figura 7, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “comportamiento organizacional”, donde el 1,18% seleccionó nunca, el 16,47% optó por la opción a veces, mientras que, el 82,35% escogió la opción de siempre.

También se pasó a describir gráficamente la dimensión “estructura organizacional”, para ello, la interpretación de los resultados se muestra en la siguiente figura.

Figura 8  
*Estructura organizacional*

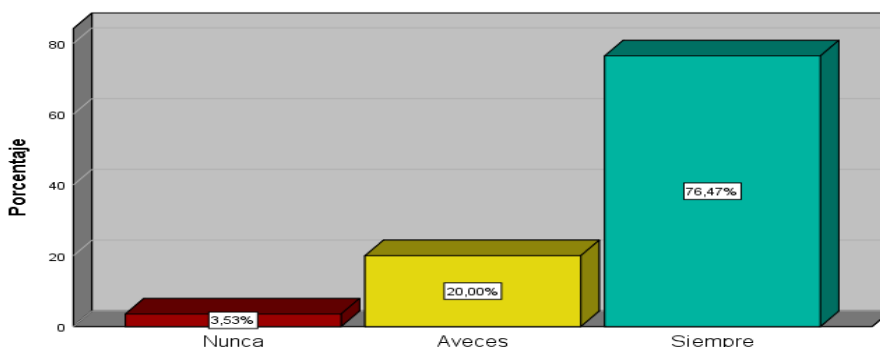


*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 8, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “estructura organizacional”, donde el 2,35% seleccionó nunca, el 27,06% optó por la opción a veces, mientras que, el 70,59% escogió la opción de siempre.

Finalmente, en la dimensión “estilo de dirección” de la variable clima organizacional, los resultados obtenidos se detallan en la siguiente figura:

Figura 9  
*Estilo de dirección*



*Nota.* Adaptado del Microsoft Excel, 2021. Fuente. Elaboración propia.

Según la figura 9, de cada 100% encuestados cuyos siguientes resultados se registran en la dimensión “estilo de dirección”, donde el 3,53% seleccionó nunca, el 20,00% optó por la opción a veces, mientras que, el 76,47% escogió la opción de siempre.

Por otra parte, se describieron los resultados inferenciales que fueron obtenidos a través de la encuesta, las cuales estuvieron dirigidas a los servidores del Instituto Geofísico del Perú.

4.1 Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

#### 4.1.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor de 50, la prueba normal se interpreta como la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

*Tabla 3*

#### *Prueba de normalidad general*

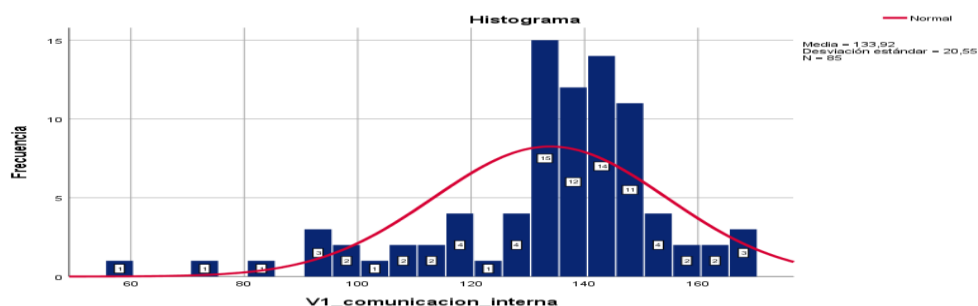
	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_comunicacion_interna	,185	85	,000
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 3 en la variable de comunicación interna se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 10  
Curva de normalidad objetivo general



Nota. Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23

#### 4.1.2 Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla anterior, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron las siguientes:

**Hi:** Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

**Ho:** No existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

Tabla 4  
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,938a	6	,000
Razón de verosimilitud	38,598	6	,000
Asociación lineal por lineal	28,575	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Hi, es decir la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional a un nivel de 95 % de confiabilidad. (ver anexo 7)

Tabla 5

*Rho de Spearman*

		<b>V1_Comunicación interna</b>		<b>V2 clima organizacional</b>	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000		,629**	
	Sig. (bilateral)	.		,000	
	N	85		85	
	Coeficiente de correlación	,629**		1,000	
	Sig. (bilateral)	,000		.	
	N	85		85	

Fuente: SPSS Statistic v.23

En la tabla 5, se puede apreciar que el nivel de significancia entre la variable “Comunicación Interna” y “Clima Organizacional” es de 0.000, es decir es menor que 0,05, se rechaza la H0 y se acepta Hi. Entonces podemos confirmar que existe una relación entre ambas variables. A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0,629, por lo que se le denomina como una correlación positiva moderada.

4.2 Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

4.2.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor de 50, la prueba normal se interpreta como la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 6

*Prueba de normalidad específico 1*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
D1_comunicacion_vertical_descendente	,170	85	,000
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

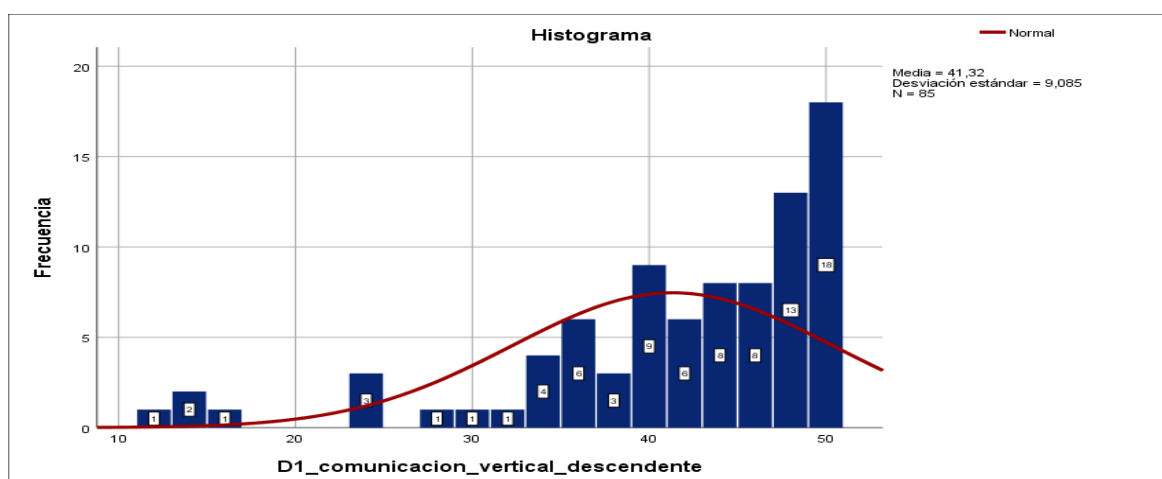
Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 6, en la dimensión comunicación vertical descendente se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 11

Curva de normalidad OE1



*Nota.* Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23.

#### 4.2.3 Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla 7, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron los siguientes:

**Hi:** Existe relación entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Tabla 7

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,008 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	42,893	8	,000
Asociación lineal por lineal	33,766	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis  $H_0$  y aceptamos la hipótesis  $H_1$ , es decir la comunicación vertical descendente se relaciona significativamente con el clima organizacional a un nivel de 95 % de confiabilidad.

Tabla 8

*Rho de Spearman*

		V2_clima_organiza cional	D1_comunicacion_vertical_d escendente
Rho de Spearman	V2_clima_or ganizaciona	Coeficiente de correlación	1,000
	I	Sig. (bilateral)	,669**
	N		,000
	D1_comuni cacion_verti cal_descen dente	Coeficiente de correlación	85
	Sig. (bilateral)	,669**	1,000
	N	,000	.
	N	85	85

Fuente: SPSS Statistic v.23

En la tabla 8, se puede apreciar que el nivel de significancia entre la variable “clima organizacional” y “comunicación vertical descendente” es de 0.000, es decir menor que 0,05, por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . Entonces podemos confirmar que existe una relación entre la variable “clima organizacional” con la dimensión “comunicación vertical descendente”. A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0.669, por lo que se le denomina como una correlación positiva moderada.

4.3 Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

#### 4.3.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor de 50, la prueba normal se interpreta como la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 9

*Prueba de normalidad específico 2*

<b>Kolmogórov-Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
D2_comunicacion_vertical_ascendente	,154	85	,000
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

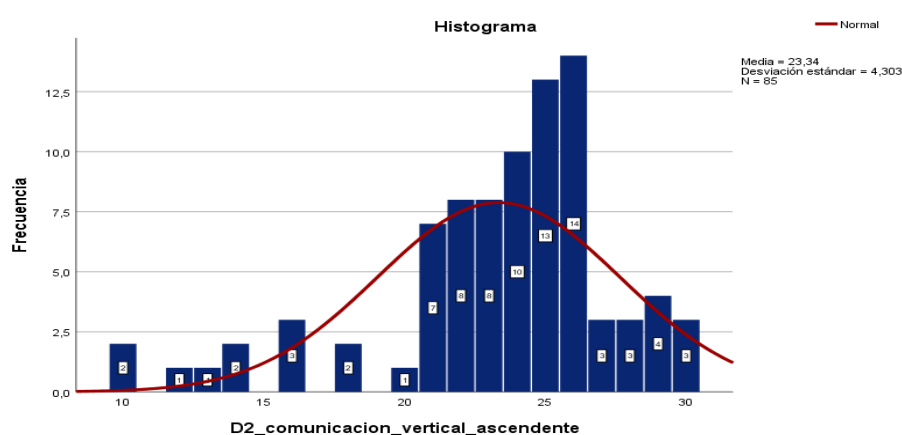
Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 9, en la dimensión comunicación vertical ascendente se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 12

*Curva de normalidad OE2*



*Nota.*

Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23.

### 4.3.2 Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla 10, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron los siguientes:

**Hi:** Existe relación entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Tabla 10

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,584 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	28,201	6	,000
Asociación lineal por lineal	24,826	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Hi, es decir comunicación vertical ascendente se relaciona significativamente con el clima organizacional a un nivel de 95 % de confiabilidad.

Tabla 11

#### *Rho de Spearman*

		V2_clima_org anizacional	D2_comunicacion_vertical_asce ndente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
	Sig. (bilateral)	.	,000
n	N	85	85
	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

Fuente: SPSS Statistic v.23



En la tabla 11, se puede apreciar que el nivel de significancia entre “clima organizacional” y “comunicación vertical ascendente” es de 0.000, es decir menor que 0,05, por lo que se rechaza la H0 y se acepta Hi. Entonces podemos confirmar que existe una relación entre la variable “clima organizacional” con la dimensión “comunicación vertical ascendente”. A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0.603, por lo que se le denomina como una correlación positiva moderada.

4.4 Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

#### 4.4.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor de 50, la prueba normal se interpreta como la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 12

#### *Prueba de normalidad específico 3*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
D3_comunicacion_horizontal_diagona	,289	85	,000
I			
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

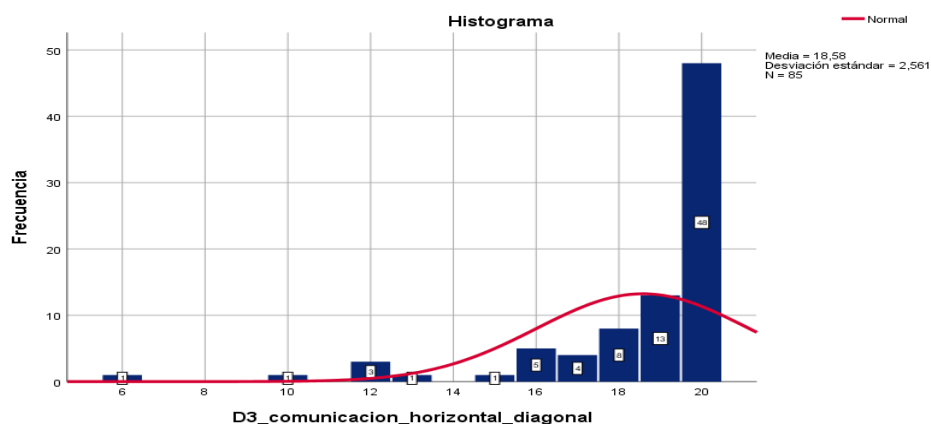
Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 12, en la dimensión comunicación horizontal diagonal se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 13

Curva de normalidad OE3



Nota. Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23.

4.4.2. Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla 13, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron las siguientes:

**Hi:** Existe relación entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,662a	6	,000
Razón de verosimilitud	33,355	6	,000
Asociación lineal por lineal	23,991	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Hi, es decir la comunicación horizontal

diagonal se relaciona significativamente con el clima organizacional a un nivel de 95 % de confiabilidad.

Tabla 14

*Rho de Spearman*

		V2_clima_organizacional	D3_comunicacion_horizotal_diagonal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	85	85
	Coeficiente de correlación	,521**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

Fuente: SPSS Statistic v.23

En la tabla 14, se puede apreciar que el nivel de significancia entre “clima organizacional” y “comunicación horizontal diagonal” es de 0.000, es decir menor que 0,05, por lo que se rechaza la H0 y se acepta Hi. Entonces podemos confirmar que existe una relación entre la variable “clima organizacional” con la dimensión “comunicación horizontal diagonal”. A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0.521, por lo que se le denomina como una correlación positiva moderada.

4.5 Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

4.5.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor a 50, la prueba de normalidad a interpretar es la de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 15

*Prueba de normalidad específico 4*

<b>Kolmogórov-Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
D4_barreras_para_la_comuncacion	,142	85	,000
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

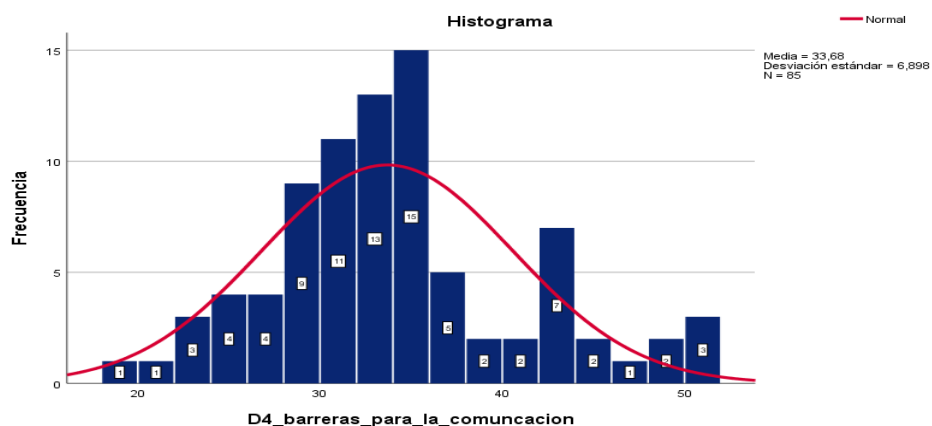
Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 15, en la dimensión barreras para la comunicación se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 14

*Curva de normalidad OE4*



*Nota.* Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23.

4.5.2. Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla 16, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron las siguientes:

**Hi:** Existe relación entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

**Ho:** No existe relación entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Tabla 16  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,903a	6	,330
Razón de verosimilitud	4,651	6	,589
Asociación lineal por lineal	,084	1	,772
N de casos válidos	85		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,330 > 0,05$  rechazamos la hipótesis  $H_1$  y aceptamos la hipótesis  $H_0$ , debido a que la dimensión barrera para la comunicación no tiene una relación significativa con el clima organizacional.

Tabla 17  
*Rho de Spearman*

		V2_clima_organizaci onal	D4_barreras_para_la _comunicacion
Rho de Spearman	V2_clima_o rganizacion	1,000	,139
	al		,204
		85	85
Rho de Spearman	D4_barrera s_para_la_	,139	1,000
	comunicaci	,204	.
	on	85	85

Fuente: SPSS Statistic v.23

En la tabla 17, se puede apreciar que el nivel de significancia entre “clima organizacional” y “barreras para la comunicación” es de 0.204, es decir mayor que 0,05, por lo que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ . A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0.139, por lo que se le denomina como una correlación positiva muy baja.

4.6 Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

#### 4.6.1 Prueba de normalidad

Al tener una muestra mayor de 50, la prueba normal se interpreta como la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 18

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,185a	8	,000
Razón de verosimilitud	51,151	8	,000
Asociación lineal por lineal	39,097	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Como el valor de Sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis  $H_0$  y aceptamos la hipótesis  $H_1$ , es decir la retroalimentación se relaciona significativamente con el clima organizacional a un nivel de 95 % de confiabilidad.

Tabla 19

#### *Prueba de normalidad específico 5*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
D5_retroalimentacion	,203	85	,000
V2_clima_organizacional	,154	85	,000

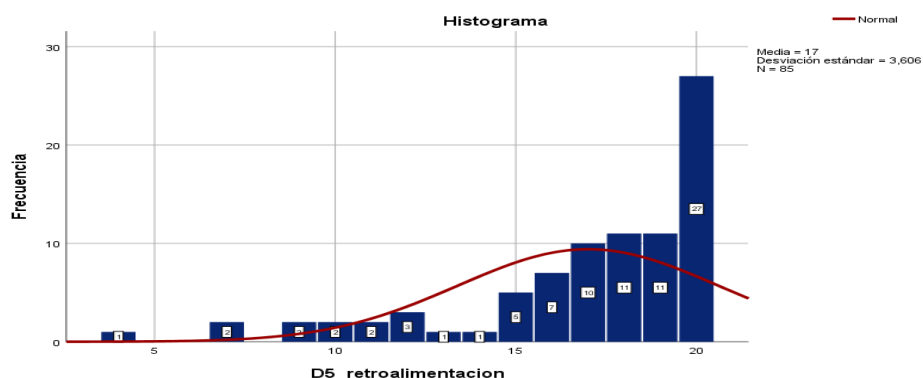
Fuente: SPSS Statistic v.23

Como se puede observar en la tabla 19, en la dimensión retroalimentación se logró un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05, y por tanto persigue una distribución anormal. De igual manera, para la variable clima organizacional, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, el cual es menor a 0.05. Por tanto, la distribución es anormal, por lo que se opta por la estadística no paramétrica.

A continuación, se puede apreciar la curva que determina que la prueba de normalidad sea no paramétrica.

Figura 15

*Curva de normalidad OE5*



*Nota.* Adaptado de la prueba de normalidad, 2021, Fuente. SPSS Statistic v.23.

Contrastación de hipótesis

En relación con la tabla 20, se pudo determinar que la distribución perseguida fue anormal, por lo que la prueba a utilizar fue Rho de Spearman. Asimismo, las hipótesis fueron las siguientes:

**Hi:** Existe relación entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

**Ho:** No existe relación entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.

Tabla 20

*Rho de Spearman*

		V2_clima_organizacional	D5_retroalimentacion
Rho de Spearman	V2_clima_organizacional	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,668**
		N	85
D5_retroalimentacion	D5_retroalimentacion	Coficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	85

Fuente: SPSS Statistic v.23

En la tabla 20, observamos que el nivel de significancia entre “clima organizacional” y “retroalimentación” es de 0.000, es decir menor que 0,05, por lo que se rechaza la H0 y se acepta Hi. Entonces podemos confirmar que existe una relación entre la variable “clima organizacional” con la dimensión “retroalimentación”. A su vez, la prueba arroja un coeficiente de correlación de 0.668, por lo que se denomina correlación moderadamente positiva.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organización del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia una correlación directa positiva moderada de 0.629 entre ambas variables de estudio, dado que el P valor es igual a 0,000, menor a 0,5, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Al verificar estos resultados, la investigación de Charry Condor (2018) muestra una relación significativa de  $r=0,959$ , entre la gestión de comunicación y el clima organizacional con un nivel de 0,01 y el margen de probabilidad de error menor a 5,0%. Asimismo, en el estudio realizado por Vilca et al. (2021) se observa una relación significativa alta de 0,845, donde se infiere que la comunicación interna incide significativamente en el clima organizacional.

En referencia al primer objetivo específico, se observa que existe una correlación significativa de 0,669, sobre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional, con un P Valor de 0,000 que es menor a 0,05, se evidencia que los servidores del Instituto Geofísico del Perú perciben el beneficio que tiene este tipo de comunicación al promover y fortalecer la confianza entre los jefes de áreas y el personal a sus cargos. Estos resultados se asemejan con la investigación de Damián Foronda et al. (2021) donde se evidencia una correlación entre el desempeño laboral y la comunicación interna, específicamente en la dimensión de la comunicación interna trascendente obtuvieron una relación significativa  $r= 0,338$ , donde refieren que se refleja en los beneficios que tiene este tipo de comunicación al promover confianza entre los directivos y empleados de la organización, esto en cada proceso operacional del equipo de trabajo.

En cuanto al segundo objetivo específico de determinar la relación que existe entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional se evidencia una correlación significativa de 0,603, al analizar esta significación vemos que es de 0,000, es decir menor al 0,05, lo que indica que la correlación obtenida es muy probable cierta. Contrastando estos resultados con la

investigación de Araujo (2020) se evidencia una relación significativa al evaluar la dimensión de comunicación vertical ascendente con el clima organizacional, donde la correlación de Pearson es de 0,0464 y el valor de significancia de 0,005, a partir de estos datos se puede inferir que el comportamiento de ambas variables es media, lo que indica que el flujo de comunicación es relevante para mejorar el intercambio de información en la organización, esto a través del jefe inmediato, de esta manera verificar y cumplir con el plan de trabajo.

En cuanto a la relación entre la comunicación horizontal diagonal y clima organizacional, correspondiente al tercer objetivo específico, se demuestra que existe una correlación directa de 0.521, dado que el P valor es igual 0.000 lo cual es menor a 0.05 , de igual forma Piedra(2020) en su estudio con la finalidad determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la motivación laboral, analizo los resultados utilizando el estadístico de Rho de Spearman obteniéndose el valor de 0.840 al evaluar la dimensión de comunicación horizontal con motivación laboral, lo cual indica que existe una correlación positiva al igual que el resultado obtenido al evaluar la dimensión de comunicación horizontal en el presente estudio, donde los colaboradores manifiestan que la comunicación fluye entre los jefes y los compañeros de trabajo del mismo nivel esto ayuda a la coordinación y cooperación entre los diferentes miembros de la institución que permitan el desarrollo de los procesos de innovación y generación de conocimiento.

Además, en el cuarto objetivo específico sobre la correlación de la dimensión barreras para la comunicación y el clima organizacional según el estadígrafo de Rho de Spearman se ha obtenido el valor de  $r = 0.139$  de una significancia de 0.204, siendo este mayor que 0.05, es así que se determina que existe una correlación positiva muy baja. Se obtuvo un resultado semejante en el estudio realizado por Regnault et al. (2020), donde  $r = 0.092$  cuya significancia es 0.302, este determina un nivel de correlación baja existente entre la dimensión de estudio mencionado y el clima organizacional. Ambos estudios identificaron que esta dimensión tiene un menor valor al relacionarlas con el clima organizacional debido a los factores que obstaculizan y que pueden estar

presentes en el proceso de la comunicación, por ejemplo, la sobrecarga de información y dificultades para comentar estos detalles a su jefe inmediato.

Con la finalidad de comprobar el quinto objetivo específico se realizó el test de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de retroalimentación y la variable de clima organizacional, con lo cual se obtuvo el valor de  $r = 0.668$  de nivel de significancia de 0.000, de lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada, similar resultado se encontró en la investigación de Regnault et al. (2020), donde se halló la correlación directa a 0.526 y el sig(bilateral) 0.000 y finalmente sostiene que comunicación es un proceso vital, que permite el intercambio de información entre las personas donde la retroalimentación es fundamental para una mejor comprensión de los mismos.

Los resultados presentados guardan relación con la investigación de Chiavenato (2019) quien manifiesta que la comunicación es indispensable para el desempeño laboral, pues de este depende que los colaboradores mejoren el clima laboral en las organizaciones. En los resultados de su investigación se evidencia que ambas variables se relacionan directamente con el clima organizacional. Siendo, además, esencial para lograr los objetivos estratégicos organizacionales.

La importancia del presente estudio en el marco del contexto actual, permite conocer cuáles son los factores, que afectan con mayor incidencia e impiden que los servidores puedan comunicarse asertivamente con sus compañeros de trabajo, y de igual forma con sus jefes inmediatos.

## VI. CONCLUSIONES

Se ha realizado una exhaustiva revisión sistemática del tema de estudio planteado, observándose que en la mayoría de las organizaciones no se tiene implementado de manera adecuada la comunicación, por consiguiente, se llega a la conclusión que es importante contar con una buena gestión de comunicación interna lo cual va a generar un buen clima organizacional en los colaboradores.

Las variables del presente estudio han sido abordadas por diferentes estrategias, herramientas, técnicas y buenas prácticas con resultados positivos. siendo ello el resultado del análisis oportuno para poder determinar los principales agentes internos y/o externos que afectan la conducta y la productividad de los colaboradores de las diferentes organizaciones.

Se determinó que el clima organizacional se relaciona con la comunicación vertical descendente de manera directa y significativa, donde los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron a los servidores, evidencian que el 41.18% están totalmente de acuerdo; no obstante, el 35.29% manifiesta que esta parcialmente de acuerdo con este tipo de comunicación.

Se determinó que el clima organizacional se relaciona con la comunicación vertical ascendente directamente de manera positiva, donde los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron a los servidores, evidencian que el 55.29% están parcialmente de acuerdo; no obstante, el 30.59% se mostraron ser indiferente con este tipo de comunicación.

Se evidencio que el clima organizacional se relaciona con la comunicación horizontal vertical, donde los resultados obtenidos de las encuestas aplicados a los servidores, comprobaron que el 71.76% totalmente desacuerdo; sin embargo, el 20.00% estuvieron parcialmente de acuerdo con este tipo de comunicación.

Se demostró que el clima organizacional se relaciona con las barreras de la comunicación, donde los resultados obtenidos de las encuestas aplicados a los servidores, que el 61.18% evidencian ser indiferente; en cambio, el 16.47% estuvieron parcialmente de acuerdo con este tipo de comunicación.

Se manifiesta que el clima organizacional se relaciona con la retroalimentación, donde los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron a los servidores, que el 45.88% se demostraron parcialmente de acuerdo; por lo contrario, el 32.94% están totalmente de acuerdo con este tipo de comunicación.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se propone para las futuras investigaciones elaborar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en los servidores de la institución pública. Esto debido a que la comunicación interna requiere una evaluación y selección de mensajes, con el uso de medios adecuados para comunicar y fortalecer la identidad institucional de los servidores.

Tomándose en cuenta a la organización materia de estudio, se aprecia que existe una comunicación vertical descendente que se relaciona significativamente con el clima organizacional, si bien un porcentaje mayoritario manifiesta que está totalmente de acuerdo con este tipo de comunicación, existe un porcentaje considerable el cual eligió la alternativa de parcialmente de acuerdo. En este sentido, se sugiere tener en cuenta que no se debe sobrecargar de información a los servidores, sino el mensaje que se transmita llega de manera asertiva y pueda ser comprendida por estos en los diferentes talleres, reuniones o eventos que se lleven a cabo en la institución.

En cuanto a la comunicación vertical ascendente se sugiere para una comunicación eficaz, desarrollar una actitud positiva por parte de los jefes inmediatos que generen confianza en los colaboradores, de esta manera al delegar las diferentes actividades al personal a su cargo, estos puedan realizar las consultas respectivas de manera abierta, así mismo, que permitan el cumplimiento de estas asignaciones en el menor tiempo posible de manera óptima.

Con motivo de fomentar una comunicación horizontal diagonal adecuada se recomienda promover una cultura organizacional, que incentive en los diferentes niveles de la organización el interés de conocer las percepciones de los servidores utilizando para ello los diferentes medios electrónicos los cuales puedan realizar con regularidad y que se canalicen de manera correcta.

Con base a los resultados obtenidos referente a la dimensión de las barreras de la comunicación donde manifiestan su indiferencia, se recomienda poner mayor énfasis en las alternativas de soluciones a implementar; como puede ser el caso de sesiones de grupo, el empleo de esta técnica por ejemplo enriquece la visión de los jefes inmediatos hacia el interior de la institución ya que conocerían aspectos particulares de las relaciones entre los servidores.

Por último, con respecto a la dimensión de retroalimentación se sugiere promover espacios abiertos de forma periódica, con la participación de los jefes inmediatos superiores donde se exponen logros, avances y sugerencias por parte de los servidores de cada área, de este modo llegar acuerdos que será de conocimiento de todos los servidores, relacionadas con las normativas institucionales, mejorando así el clima organizacional. Asimismo, estas reuniones permitirían compartir información importantes relacionados con las necesidades de los servidores para realizar su trabajo asignado.

## REFERENCIAS

- Advising. (2020, diciembre). *Como afecta el Covid a la comunicación*.  
<https://lyskam.com/como-afecta-covid-a-comunicacion-empresarial/>
- Araujo Mera, R. (2020). Relación entre el clima organización y la comunicación interna en la unidad Educativa “Dr. Leónidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65376>
- Arévalo, L. y Valdez, J. (2019) Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Revista Cientifi-k*, 7(1), 55-60.  
<http://dx.doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Bernal Torres, C. (2010, abril). Metodología de la Investigación. Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Behar Rivero, D. (2008). Metodología de la investigación. Ediciones Shalom.  
[https://www.academia.edu/28294782/Libro\\_metodologia\\_investigacion\\_Behar\\_1\\_](https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1_)
- Brandolini, A. Gonzalez-Frigoli y Hopkins N. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. La Crujía Ediciones.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brito-Carrillo, C. et al. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal de una empresa de servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Carmona Caja, P. y Mejía Cruz, G. (2019). Eficiencia de las agencias del Banco de Crédito del Perú en el clima organizacional en el área de operaciones y ventas según el modelo hay group, Cajamarca 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22017>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)



34662019000200004

- Castro, A. (2014, enero). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n\\_organizacional\\_T%C3%A9cnicas\\_y.html?id=WyKVBAABAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n_organizacional_T%C3%A9cnicas_y.html?id=WyKVBAABAJ&redir_esc=y)
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2019). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Revista Profesional de Información*, 29(3).  
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24>
- Comunicación interna y cambio organizacional en un centro educativo*.  
<https://www.eumed.net/actas/20/trans-organizaciones/12-comunicacion-interna-y-cambio-organizacional.pdf>
- Charry Condor, H. et al. (2020). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ccion*, 9(1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Coentrão, R., & Ramos de Oliveira, D. (2021). Clima organizacional de uma instituição de saúde: Um estudo sobre a percepção social: Organizational climate of a health institution: a study on social perception. *Conhecimento & Diversidade*, 13(30), 64-83. <https://doi.org/10.18316/rcd.v13i30.8239>
- Cruz, E. Y. E., & Jácome, K. T. Y. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil—Ecuador. 13.
- Cruz, F. H. P., Nuñez, E. F. D., & Nuñez, N. G. D. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 01-07. <https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>

- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*; Vol. 19, núm. 4 (2021).  
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 40-48.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>
- Dodero, C., & Troilo, F. (2021). Conciliación vida laboral y familiar: Impacto en el clima organizacional del área de ventas de una empresa prestadora de servicios de recursos humanos. *Documentos de Trabajo*, 785, 1-47. Clima laboral en Latinoamérica, estudio Mandomedio. (2020, junio 24). Mandomedio Perú. <https://mandomedio.com/peru/noticias/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Escalante, A. D. V., & Moraga, P. A. S. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 116-135.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Evolución de la pandemia del Coronavirus SARS-CoV-2 – CORONAPEDIA. (s. f.). CORONAPEDIA – La Wikipedia Científica sobre la COVID-19.  
<https://www.coronapedia.org/base-conocimiento/como-esta-evolucionando-la-pandemia-del-coronavirus-covid-19/>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Huillca, A. C., Villegas, S. B., Hidalgo, M. L. M., & Díaz, A. D. R. (2021). Evaluación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción De Los Estudiantes De La Carrera De Negocios Internacionales De Una Universidad De Lima, Perú. *Revista Inclusiones*, 256-266.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

- Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Ignacio Sanchis, P., & Bonavia, T. (2017). Internal Communication System Analysis in a Small Company: Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Jáuregui, K., Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=10382>  
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Jiménez Peñarreta, K. M., Sánchez Montalván, S. E., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana: Incidence of internal communication on the institutional identity of Universidad Politécnica Salesiana's teachers. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 63, 94-125. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- Joan, C., & Laura, V. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC.
- L. Bayce. (2020). COVID-19: La crisis se combate con más comunicación. *Lawyerpress NEWS*. <https://www.lawyerpress.com/2020/03/23/covid-19-la-crisis-se-combate-con-mas-comunicacion/>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Martínez Rebollar, A. Y Campos Francisco, W. Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Rev. mex. ing. bioméd [online]*. 2015, vol.36, n.3, pp.181-191. ISSN 2395-9126. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>.

- Méndez, C. E. Á. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Revista Universidad y Empresa*, 7(9), 100-121.
- Mollo, M., Tavera, H., & Norabuena Ortiz, E. (2018). Gestión del conocimiento científico con valor social y gerencia pública. Instituto Geofísico del Perú. <https://repositorio.igp.gob.pe/handle/20500.12816/4327>
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Nizama, G. S., & Cayllahua, E. C. (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 203-212.
- Pensado Fernández M., García López T., Ortiz García J. (2018). Construcción de un instrumento para dimensionar el clima organizacional. *Revista ciencia administrativa congreso cifra*, 5-22. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Penachi, N. V. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Piedra Amaya, M. (2020). Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3541>
- Regnault, M. D., Chusan, M. Z., Salvatierra, L. C., & Cordovilla, F. A. (2020). La comunicación organizacional: Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación. ISSN 2528-8083*, 5(CININGEC), 856-872.
- Rodríguez, K. T., Pistillo, P. L., & Fernández, B. H. (2017). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172.
- Rubió, T. (2016). Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Ediciones Octaedro.
- 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. *Safety and Health at Work*, 11(4), 479-484. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.007>

Salazar Ceballos, Silvia., y López Canto, Leonor. (2020, diciembre).

Tamayo Mora, S. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: Una reflexión necesaria. *Internal communication, organizational climate and job satisfaction: a necessary reflection.*, 24(3), 208-217. Fuente Académica Premier.

Tkalac, A. V. (2021). The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1), 102009. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009>

Vilca, A. L., Núñez, M. E. D. L. C., Tantapoma, M. E. V., & Jave, A. C. L. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>

Vizcaya, T., González, M. M. de, & Romero, R. J. G. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(1 (enero-Junio (2017))), 39-44.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ EN EL MARCO DEL COVID-19, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	Hipótesis	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: Independiente	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021.	¿Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?	Comunicación interna	Comunicación vertical descendente	Prácticas y procedimientos	Enfoque: Cuantitativo  Tipo de investigación: Básica.  Diseño: Descriptivo No experimental Transversal Correlacional  Técnicas: Encuesta.  Instrumento de recaudación de datos: Cuestionario
				Comunicación vertical ascendente	Sugerencias de mejoramiento	
				Comunicación horizontal diagonal	Coordinación interdepartamental	
				Barreras para la comunicación	Barreras personales	
				Retroalimentación	Gestión del rendimiento	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: Dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación vertical	Determinar la relación que existe entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021 Determinar la relación que existe entre la comunicación vertical	¿Existe relación entre la comunicación vertical descendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la comunicación vertical ascendente y el clima organizacional del	Clima organizacional	Comportamiento Organizacional	Motivación	
					Comunicación	
				Estructura Organizacional	Relaciones interpersonales y de trabajo	
					Funcionamiento	
				Condiciones de trabajo		

<p>ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p>	<p>ascendente y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021</p>	<p>Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la comunicación horizontal diagonal y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre las barreras para la comunicación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la retroalimentación y el clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021?</p>		<p>Estilo de Dirección</p>	<p>Estímulo al desarrollo organizacional</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación</p> <p>Solución de conflictos</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Población: Las personas que trabajan en Instituto Geofísico, las cuales son 135 servidores públicos</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Nota.* La tabla muestra la Matriz de consistencia del estudio “comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico Del Perú en el marco del covid-19, 2021”.

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Comunicación Interna

Matriz de operacionalización

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Comunicación vertical descendente	Prácticas y procedimientos	P1, P6, P7, P12, P17, P22, P27, P30, P32, P33	1 totalmente desacuerdo Malo 1,0-1,8
Comunicación vertical ascendente	Sugerencias de mejoramiento	P2, P8, P13, P18, P23, P28	2 parcialmente desacuerdo Deficiente 1,8-2,6
Comunicación horizontal diagonal	Coordinación interdepartamental	P3, P9, P14, P24	3 indiferente Regular 2,6-3,4
Barreras para la comunicación	Barreras personales	P4, P10, P15, P19, P20, P25, P26, P29, P31, P34	4 parcialmente de acuerdo Bueno 3,4-4,2
Retroalimentación	Gestión del rendimiento	P5, P11, P16, P21	5 totalmente de acuerdo Excelente 4,2-5,0

*Nota.* La tabla muestra la Matriz de operacionalización de variables del estudio de “Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico Del Perú en el marco del covid-19, 2021”.



### Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable Clima Organizacional

Matriz de operacionalización

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Comportamiento Organizacional	Motivación	10, 15, 29, 35, 45	- Adecuado 6 o más. - En riesgo 4 a 5,9. - Inadecuado menos de 4.
	Comunicación	2, 17, 22, 37, 48	
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3, 18, 23, 38, 46	
Estructura Organizacional	Funcionamiento	6, 11, 25, 30, 43	
	Condiciones de trabajo	1, 16, 21, 36, 47	
	Estímulo al desarrollo organizacional	5, 20, 31, 40, 50	
Estilo de Dirección	Liderazgo	7, 12, 26, 32, 41	
	Participación	4, 19, 24, 39, 49	
	Solución de conflictos	9, 14, 28, 34, 44	
	Trabajo en equipo	8, 13, 27, 33, 42	

*Nota.* La tabla muestra la Matriz de operacionalización de variables del estudio “Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico Del Perú en el marco del covid-19, 2021”.

#### **Anexo 4: Valores de la prueba de correlación de Rho de Spearman**

---

Valores de prueba	Lectura de correlación
-1	Correlación negativa grade y perfecto
De -0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
De - 0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
De - 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
De 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
De- 0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
De 0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
De 0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
De 0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
De 0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

---

Martínez Rebollar & Campos Francisco, (2015)

## **Anexo 5. Alfa de Cronbach de las variables**

*Valor de Alfa de Cronbach obtenido de clima organizacional*

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,972	50

---

Fuente. SPSS Statistic v.23

Valor de Alfa de Cronbach obtenido de comunicación interna

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,927	34

---

Fuente. SPSS Statistic v.23

## Anexo 6. Escalas de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach

---

Valor	Nivel
<0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

---

**Anexo 7: Cuestionario para evaluar la comunicación interna  
Di Nardo (2005)**

**INSTRUCCIONES**

Estimado (a) participante, lea cuidadosamente la presente encuesta y elija una de las cuatro alternativas que considera que aplica en su área de trabajo. Marque con una X el número de alternativa.

Totalmente desacuerdo	Parcialmente desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación vertical descendente</b>						
1	El director y/o jefe inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo					
2	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi jefe inmediato					
3	La información relacionada con el presupuesto de la Institución, me llega a través de mi jefe inmediato					
4	La información relacionada con nuevos proyectos y servicios de la Institución, me llega a través de mi jefe inmediato					
5	La información relacionada con la difusión de la actividades o eventos internos de la Institución, me llega a través de mi jefe inmediato					
6	La información relacionada con los instrumentos de gestión (POI) de la Institución, me llega a través de mi jefe inmediato					
7	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi jefe inmediato					

8	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad					
9	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi jefe inmediato					
10	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi jefe inmediato					
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación vertical ascendente</b>						
11	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores					
12	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi jefe inmediato y mi persona					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo					
14	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato					
15	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas					
16	Tengo libertad y confianza para coordinar con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo					
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal diagonal</b>						
17	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución					
18	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros de mi equipo de trabajo					

19	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi equipo de trabajo					
20	La información que proviene de mi jefe inmediato es creíble y confiable					
<b>DIMENSIÓN 4: Barreras para la comunicación</b>						
21	Transmito a mi jefe inmediato toda la información que recibo					
22	Mi jefe inmediato me da más información de la que puedo usar					
23	Cuando recibo demasiada información de mi jefe inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho					
24	Cuando recibo demasiada información de mi jefe inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros					
25	La información que proviene de mi jefe inmediato es creíble y confiable					
26	La distancia y la distribución física entre mi jefe inmediato y yo, obstaculiza la comunicación					
27	En la Institución, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente					
28	En la Institución, la información que proviene de los niveles superiores es interpretada de distintas maneras					
29	En la Institución, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, es interpretada de distintas maneras					
30	En general, mi jefe inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera					
<b>DIMENSIÓN 5: Retroalimentación</b>						
31	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi jefe inmediato					

<b>32</b>	Cuando mi jefe inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido					
<b>33</b>	Mi jefe inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes					
<b>34</b>	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la institución, a través de mi jefe inmediato					



## Anexo 8: Cuestionario para evaluar el clima organizacional

### INSTRUCCIONES

Estimado (a) participante, lea cuidadosamente la presente encuesta y elija la afirmación que considera que aplica en su área de trabajo. Para cada afirmación marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

N.º	ITEMS	N	AV	S
<b>DIMENSIÓN 1: Comportamiento organizacional</b>				
<b>35</b>	El trabajo que realizo me gusta			
<b>36</b>	Cada servidor es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal			
<b>37</b>	En la institución los servidores que trabajan bien reciben reconocimiento			
<b>38</b>	Los servidores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución			
<b>39</b>	Los servidores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran			
<b>40</b>	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio			
<b>41</b>	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución			
<b>42</b>	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los servidores			
<b>43</b>	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida			
<b>44</b>	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo			
<b>45</b>	Las relaciones interpersonales entre mi jefe inmediato y los miembros del equipo de trabajo son cordiales			

46	Existe armonía en las relaciones entre mi jefe inmediato y el equipo de trabajo			
47	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución			
48	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización			
49	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo			
<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>				
50	Los servidores conocen la misión de la institución			
51	Las funciones de trabajo están delimitadas y son de conocimiento de los trabajadores			
52	Las acciones de control en las actividades asignadas se realizan de forma planificada			
53	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización			
54	Los servidores en la institución cumplen con el horario laboral establecido de forma regular			
55	El ambiente de trabajo que existe en la institución es agradable			
56	Las condiciones físicas (mobiliario, computadora, etc.) de trabajo son buenas			
57	El jefe inmediato dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de los servidores			
58	Los servidores cuentan con los elementos de trabajo (tecnológicos, indumentaria, etc.) necesarios que permiten dar solución a los problemas			

59	Cuenta con un ambiente físico apropiado para desempeñar sus actividades dentro de la institución			
60	Los cambios en la institución se proyectan en base a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma			
61	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos			
62	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los servidores			
63	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza			
64	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización			
<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de Dirección</b>				
65	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar			
66	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo			
67	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo			
68	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué			
69	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del equipo de trabajo			
70	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente			
71	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos			

<b>72</b>	Los objetivos del órgano y/o unidad orgánica son congruentes con los objetivos de la institución			
<b>73</b>	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores			
<b>74</b>	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución			
<b>75</b>	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva			
<b>76</b>	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios			
<b>77</b>	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo			
<b>78</b>	Se estimula la participación de los servidores para encontrar soluciones creativas a los problemas			
<b>79</b>	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras			
<b>80</b>	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas a los equipos de trabajo			
<b>81</b>	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los equipos de trabajo			
<b>82</b>	El director y/o jefe inmediato con el cumplimiento del trabajo es muy exigente			
<b>83</b>	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos			
<b>84</b>	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo			

## Anexo 9. Certificado de validación de juicio de expertos para comunicación interna



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación vertical descendente</b>							
P1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo	X		X		X		
P6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P7	La información relacionada con resultados financieros de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P12	La información relacionada con nuevos inversiones, carreras y servicios de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P17	La información relacionada con la promoción de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
P22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad	X		X		X		
P32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación vertical ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P2	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, e los niveles base a los supervisores	X		X		X		
P8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
P13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo	X		X		X		
P18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato	X		X		X		

P23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	X		X		X		
P28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal-diagonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.	X		X		X		
P9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo	X		X		X		
P14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo	X		X		X		
P24	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Barreras para la comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
P10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar	X		X		X		
P15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho	X		X		X		
P19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros	X		X		X		
P20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
P25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X		
P26	En la Institución, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente	X		X		X		
P29	En la Institución, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P31	En la Institución, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 5: Retroalimentación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
P3	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato	X		X		X	
P11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido	X		X		X	
P16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes	X		X		X	
P21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la institución, a través de mi superior inmediato	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gustavo Zarate Ruiz        DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

30 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante  
Especialidad-Administrador



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación vertical descendente</b>							
P1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo	X		X		X		
P6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P7	La información relacionada con resultados financieros de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P12	La información relacionada con nuevas inversiones, carreras y servicios de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P17	La información relacionada con la promoción de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
P22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad	X		X		X		
P32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación vertical ascendente</b>							
P2	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores	X		X		X		
P8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
P13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo	X		X		X		
P18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato	X		X		X		



P23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	X		X		X		
P28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal-diagonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.	X		X		X		
P9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo	X		X		X		
P14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo	X		X		X		
P24	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Barreras para la comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
P10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar	X		X		X		
P15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho	X		X		X		
P19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros	X		X		X		
P20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
P25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X		
P26	En la Institución, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente	X		X		X		
P29	En la Institución, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P31	En la Institución, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 5: Retroalimentación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>P3</b>	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato	X		X		X		
<b>P11</b>	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido	X		X		X		
<b>P16</b>	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes	X		X		X		
<b>P21</b>	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la institución, a través de mi superior inmediato	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_Existe suficiencia con los atributos evaluados.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Peñafior Guerra, Renato**

**DNI: 10004015**

**Especialidad del validador: Investigación en Ciencias de la Administración**

**Lima, 31 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Comunicación vertical descendente</b>							
P1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo	X		X		X		
P6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P7	La información relacionada con resultados financieros de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P12	La información relacionada con nuevos inversiones, carreras y servicios de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P17	La información relacionada con la promoción de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
P22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad	X		X		X		
P32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación vertical ascendente</b>							
P2	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, e los niveles base a los supervisores	X		X		X		
P8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
P13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo	X		X		X		
P18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato	X		X		X		

P23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	X		X		X		
P28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal-diagonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.	X		X		X		
P9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo	X		X		X		
P14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo	X		X		X		
P24	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Barreras para la comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
P10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar	X		X		X		
P15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho	X		X		X		
P19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros	X		X		X		
P20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X		
P25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X		
P26	En la Institución, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente	X		X		X		
P29	En la Institución, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P31	En la Institución, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X		
P34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 5: Retroalimentación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P3	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido	X		X		X		
P16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes	X		X		X		
P21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la institución, a través de mi superior inmediato	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENTE**\_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr: TRINIDAD VARGAS, OMMERO.....       DNI: 10690101

Especialidad del validador: MBA.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

05 de NOV. del 2021



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación vertical descendente</b>							
P1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo	X		X		X		
P6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P7	La información relacionada con resultados financieros de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P12	La información relacionada con nuevas inversiones, carreras y servicios de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P17	La información relacionada con la promoción de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
P22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Institución, me llega a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad	X		X		X		
P32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación vertical ascendente</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P2	La comunicación en la institución generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, e los niveles base a los supervisores	X		X		X		
P8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
P13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo	X		X		X		
P18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato	X		X		X		



P23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	X		X		X	
P28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal-diagonal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
P3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.	X		X		X	
P9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo	X		X		X	
P14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo	X		X		X	
P24	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Barreras para la comunicación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
P4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X	
P10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar	X		X		X	
P15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho	X		X		X	
P19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros	X		X		X	
P20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable	X		X		X	
P25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X	
P26	En la Institución, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente	X		X		X	
P29	En la Institución, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X	
P31	En la Institución, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X	
P34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera	X		X		X	

	<b>DIMENSIÓN 5: Retroalimentación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P3	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato	X		X		X		
P11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido	X		X		X		
P16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes	X		X		X		
P21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la institución, a través de mi superior inmediato	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Victor Fabian Romero Escalante       DNI: 40786760

Especialidad del validador: Mg. Administración y Finanzas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

03 de noviembre del 2021



Mg. Victor Fabian Romero Escalante

-----  
Especialidad-Administración y Finanzas



## Anexo 10. Certificado de validación de juicio de expertos para clima organizacional



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Comportamiento organizacional</b>							
10	El trabajo que realizo me gusta	X		X		X		
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal	X		X		X		
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento	X		X		X		
35	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.	X		X		X		
45	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran	X		X		X		
2	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio	X		X		X		
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución	X		X		X		
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores	X		X		X		
37	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida	X		X		X		
48	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales	X		X		X		
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo	X		X		X		
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución	X		X		X		
38	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	X		X		X		
46	En la institución se estiliza el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los trabajadores conocen la misión de la institución	X		X		X		
11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores	X		X		X		

25	Las acciones de control se realizan de forma planificada	X		X		X	
30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización	X		X		X	
43	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular	X		X		X	
1	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	X		X		X	
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas	X		X		X	
21	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas	X		X		X	
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas	X		X		X	
47	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución	X		X		X	
5	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma	X		X		X	
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	X		X		X	
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores	X		X		X	
40	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza	X		X		X	
50	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar	X		X		X	
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo	X		X		X	
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo	X		X		X	
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué	X		X		X	
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo	X		X		X	
4	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	X		X		X	
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	X		X		X	
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores	X		X		X	
49	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	X		X		X	

9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva	X		X		X	
14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios	X		X		X	
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo	X		X		X	
34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas	X		X		X	
44	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras	X		X		X	
8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo	X		X		X	
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X	
27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente	X		X		X	
33	Los objetivos del área de trabajo son los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos	X		X		X	
42	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gustavo Zarate Ruiz            DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

30 de octubre de 2021



-----  
Firma del Experto Informante  
Especialidad-Administrador



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comportamiento organizacional</b>							
10	El trabajo que realizo me gusta	X		X		X		
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal	X		X		X		
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento	X		X		X		
35	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.	X		X		X		
45	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran	X		X		X		
2	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio	X		X		X		
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución	X		X		X		
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores	X		X		X		
37	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida	X		X		X		
48	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales	X		X		X		
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo	X		X		X		
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución	X		X		X		
38	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	X		X		X		
46	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los trabajadores conocen la misión de la institución	X		X		X		
11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores	X		X		X		
25	Las acciones de control se realizan de forma planificada	X		X		X		
30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización	X		X		X		

43	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular	X		X		X	
1	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	X		X		X	
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas	X		X		X	
21	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas	X		X		X	
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas	X		X		X	
47	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución	X		X		X	
5	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma	X		X		X	
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	X		X		X	
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores	X		X		X	
40	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza	X		X		X	
50	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización	X		X		X	
	<b>DIMENSION 3: Estilo de dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar	X		X		X	
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo	X		X		X	
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo	X		X		X	
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué	X		X		X	
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo	X		X		X	
4	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	X		X		X	
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	X		X		X	
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores	X		X		X	
49	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	X		X		X	
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva	X		X		X	
14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios	X		X		X	
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo	X		X		X	

34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas	X		X		X	
44	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras	X		X		X	
8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo	X		X		X	
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X	
27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente	X		X		X	
33	Los objetivos del área de trabajo son los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos	X		X		X	
42	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia con los atributos evaluados.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Peñafior Guerra, Renato

DNI: 10004015

Especialidad del validador: Investigación en Ciencias de la Administración

Lima, 31 de octubre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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



-----  
Firma del Experto Informante.





### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Comportamiento organizacional</b>							
10	El trabajo que realizo me gusta	X		X		X		
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal	X		X		X		
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento	X		X		X		
35	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.	X		X		X		
45	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran	X		X		X		
2	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio	X		X		X		
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución	X		X		X		
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores	X		X		X		
37	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida	X		X		X		
48	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales	X		X		X		
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo	X		X		X		
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución	X		X		X		
38	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	X		X		X		
46	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los trabajadores conocen la misión de la institución	X		X		X		

11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores	X		X		X	
25	Las acciones de control se realizan de forma planificada	X		X		X	
30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización	X		X		X	
43	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular	X		X		X	
1	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	X		X		X	
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas	X		X		X	
21	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas	X		X		X	
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas	X		X		X	
47	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución	X		X		X	
5	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma	X		X		X	
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	X		X		X	
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores	X		X		X	
40	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza	X		X		X	
50	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar						
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo	X		X		X	
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo	X		X		X	
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué	X		X		X	
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo	X		X		X	
4	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	X		X		X	
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	X		X		X	
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores	X		X		X	



49	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	X		X		X	
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva	X		X		X	
14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios	X		X		X	
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo	X		X		X	
34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas	X		X		X	
44	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras	X		X		X	
8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo	X		X		X	
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X	
27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente	X		X		X	
33	Los objetivos del área de trabajo son los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos	X		X		X	
42	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr: TRINIDAD VARGAS, OMMERO..... DNI: 10690101

Especialidad del validador: MBA.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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

05 de NOV. del 2021



-----  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Comportamiento organizacional</b>							
10	El trabajo que realizo me gusta	X		X		X		
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal	X		X		X		
29	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento	X		X		X		
35	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.	X		X		X		
45	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran	X		X		X		
2	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio	X		X		X		
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución	X		X		X		
22	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores	X		X		X		
37	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida	X		X		X		
48	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales	X		X		X		
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo	X		X		X		
23	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución	X		X		X		
38	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	X		X		X		
46	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los trabajadores conocen la misión de la institución	X		X		X		
11	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores	X		X		X		
25	Las acciones de control se realizan de forma planificada	X		X		X		

30	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización	X		X		X		
43	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular	X		X		X		
1	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable	X		X		X		
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas	X		X		X		
21	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas	X		X		X		
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas	X		X		X		
47	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución	X		X		X		
5	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma	X		X		X		
20	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos	X		X		X		
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores	X		X		X		
40	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza	X		X		X		
50	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo de dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar	X		X		X		
12	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo	X		X		X		
26	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo	X		X		X		
32	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué	X		X		X		
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo	X		X		X		
4	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente	X		X		X		
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos	X		X		X		
24	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X		
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores	X		X		X		
49	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución	X		X		X		
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva	X		X		X		

14	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios	X		X		X	
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo	X		X		X	
34	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas	X		X		X	
44	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras	X		X		X	
8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo	X		X		X	
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X	
27	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente	X		X		X	
33	Los objetivos del área de trabajo son los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos	X		X		X	
42	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Víctor Fabian Romero Escalante       DNI: 40786760

Especialidad del validador: Mg. Administración y Finanzas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

03 de noviembre del 2021



Mg. Víctor Fabian Romero Escalante

-----  
Firma del Experto Informante  
Especialidad-Administración y Finanzas

## Anexo 11. Solicitud de permiso para desarrollo de la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de octubre de 2021  
Carta P. 1035-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Gabriela Fiorella Gadea del Carpio  
Jefa de la Unidad de Recursos Humanos  
Instituto Geofísico del Perú

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PEREZ AMES, KATIA PILAR; identificada con DNI N° 40969865 y con código de matrícula N° 6500032504; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**"Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, Ate 2021"**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PEREZ AMES, KATIA PILAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





## Anexo 12. Permiso accedido por el Instituto Geofísico del Perú



PERÚ  
Ministerio  
del Ambiente

Instituto  
Geofísico del Perú

Gerencia  
General

Oficina de Administración -  
Unidad de Recursos  
Humanos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 16 de noviembre de 2021

CARTA N 0023-2021-IGP/GG-OAD-URH

Señor(a)(ita)  
Katia Pilar Pérez Ames  
Asociación Los Pinos Mz. D Lt. 39, Santa Anita

Presente.-

ASUNTO : Se otorga permiso para realizar trabajo de investigación

REFERENCIA : Carta 001-2021-IGP/GG-OAD-URH-KPPA

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y asimismo para manifestarle lo siguiente:

Habiendo recibido su solicitud en la cual solicita autorización para realizar su tesis titulada "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ EN EL MARCO DEL COVID-19, 2021", comunico a Usted la ACEPTACIÓN por parte de la institución para que pueda obtener información e incluir los resultados obtenidos en su desarrollo de investigación, siendo requisito para la sustentación de su tesis a fin de que pueda aportar y completar la formación recibida.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
GADEA DEL CARPIO Gabriela  
Florita FAU 20131387008 soft  
Motivo: Soy el Autor del  
Documento  
Gabriela Florita Gadea del Carpio  
Unidad de Recursos Humanos  
2021-11-16 10:22:0200



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

www.igp.gob.pe | Calle Badoño N° 169  
Urb. Moyocaza IV Etapa  
Ate, Lima 15012 - Perú.  
(51) 13172000

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Instituto Geofísico del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
<http://www.igp.gob.pe/std/verficardocumento> e ingresando la siguiente clave: C025147

## Anexo 13. Constancia de aplicación de instrumento de tesis



PERÚ

Ministerio  
del Ambiente

Instituto  
Geofísico del Perú - IGP

Gerencia  
General

Oficina de Administración -  
Unidad de Recursos  
Humanos

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

#### HACE CONSTAR QUE:

En el Instituto Geofísico del Perú, la alumna Katia Pilar Pérez Ames con código N°6500032504 de la Universidad Cesar Vallejo de la Maestría en Administración de Negocios – MBA, ha aplicado su instrumento de tesis titulado "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO GEOFÍSICO DEL PERÚ EN EL MARCO DEL COVID-19, 2021", la cual inicio el día jueves 18 de noviembre y culminó el 26 de noviembre de 2021, demostrando puntualidad y responsabilidad en la aplicación del instrumento de la tesis desarrollada.

Se les expide la presente constancia a fines pertinentes

Lima, 30 de noviembre de 2021

Lic. Gabriela Fiorella Gadea del Carpio  
Firmado digitalmente por:  
Lic. Gabriela Fiorella Gadea del Carpio  
de la Unidad de Recursos Humanos  
Fiorella FAU 20131367008 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 01/12/2021 10:02:28-0500

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Instituto Geofísico del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
<http://www.igp.gob.pe/std/verficardocumento> e ingresando la siguiente clave

## Anexo 14. Autorización para publicar los resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131367008
Instituto Geofísico del Perú	
Nombre del Titular: Gabriela Fiorella Gadea del Carpio Jefe de la Unidad de Recursos Humanos	

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación Interna y Clima Organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en administración de negocios-MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Katia Pilar Pérez Ames	DNI: 40969865

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

Lugar y Fecha: 17 de diciembre de 2021



Firmado digitalmente por:  
GADEA DEL CARPIO Gabriela  
Fiorella FAU 20131367008 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 18/12/2021 11:12:02-0500

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.