



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN RELACIONES  
PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional  
en el personal administrativo del Servicio de Administración de  
Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, Trujillo – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

**AUTORA**

Ruiz Lavado, Doris Flor (orcid: 0000-0003-3844-4136)

**ASESOR**

Mag. Aliaga Loyola, Luis Javier (orcid: 0000-0002-7034-0786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por regalarme el tiempo perfecto para honrar a mi amado padre, Alejandro Ruiz Luján (Q.E.P.D), que me guio, enseñó y amo hasta el final de sus días. A mi madre, María Lavado Álvarez, por ser mi roca de fortaleza y mayor motivación para cumplir mis sueños, metas profesionales y personales. A mis entrañables hermanos, por su ejemplo de superación y arduo trabajo. A mis bellos sobrinos, que son mi orgullo y alegría.

Doris Ruiz

## Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar con éxito la tesis de maestría.

A una de mis mejores amigas, Gaby Pacherres y Katya Salirrosas por enseñarme la fortaleza y lucha constante.

A mis amigos y amigas que estuvieron en el momento más difícil y triste de mi vida:

Elyn Rodríguez, Gaby Pacherres,

Raquel Velezmoro, Guadalupe Vila, Lourdes

Paredes, Roberth De La Cruz, Patricia Díaz,

Ingrid Ruiz y Shirly Ríos,

gracias por su apoyo y amistad.

Doris Ruiz

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
índice de tablas.....	vi
índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
Variable 1 (cualitativa ordinal): Comunicación Interna.....	11
Definición conceptual: Cuenca y Verazzi (2019) sostienen que la comunicación organizacional es el grupo de procesos comunicacionales impulsadas en una empresa, de tal forma que las relaciones óptimas entre sus colaboradores a través del uso de herramientas comunicacionales, logrando integrar y motivar al cumplimiento de los objetivos institucionales.....	11
Definición operacional: Para estimar esta variable se hizo uso del Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64). .....	11
Dimensiones: comunicación ascendente, descendente, horizontal.....	12
Indicadores: atención, confianza, retroalimentación, información, lenguaje, diligencia, confianza, coordinación, lenguaje. ....	12
Variable 2 (cualitativa ordinal): Clima Organizacional.....	12
Definición conceptual: Según Bordas (2016) considera al clima organizacional como la forma en que los integrantes de una institución representan su entorno, a partir del conjunto de espacios relacionados con el individuo, el grupo y la propia organización. ...	12
Definición operacional: En cuento a esta variable se usó el cuestionario adaptado de Litwin, George y Stringer, Robert Procedencia de EE.UU. ....	12
Dimensiones: estructura, cooperación, recompensa, conflicto.....	12
Indicadores: nivel organizativo, distribución de funciones, colaboración en equipos de trabajo, asignación de roles, condiciones laborales, sistema de recompensa o reconocimiento, toma de decisiones, resolución de problemas. ....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12

El público a estudiar corresponde a los colaboradores administrativos del SAIMT, que resultan en un total de 50 casos.....	12
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>13</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>15</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Análisis descriptivo.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Análisis inferencial.....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>34</b>
<b>Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>34</b>
<b>Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>36</b>
<b>Pruebas de normalidad.....</b>	<b>53</b>
<b>Consentimiento Informado.....</b>	<b>54</b>
<b>Autorización del SAIMT.....</b>	<b>56</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Distribución de la muestra por áreas</i> .....	12
Tabla 2 <i>Nivel de Comunicación Interna</i> .....	16
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna</i> .....	16
Tabla 4 <i>Nivel de Clima Organizacional</i> .....	17
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de Clima Organizacional</i> .....	17
Tabla 6 <i>Relación entre comunicación interna y clima organizacional</i> .....	18
Tabla 7 <i>Relación entre comunicación ascendente y clima organizacional</i> .....	18
Tabla 8 <i>Relación entre comunicación descendente y clima organizacional</i> .....	19
Tabla 9 <i>Relación entre comunicación horizontal y clima organizacional</i> .....	19
Tabla 10 <i>Correlación de las variables para la prueba de hipótesis general</i> .....	20
Tabla 11 <i>Correlación de Comunicación Ascendente y Clima Organizacional</i> .....	21
Tabla 12 <i>Correlación de Comunicación Descendente y Clima Organizacional</i> .....	21
Tabla 13 <i>Correlación de Comunicación Horizontal y Clima Organizacional</i> .....	22

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Diagrama del diseño de investigación</i> .....	11
--	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral en personal administrativo del Servicio Administrativo de Inmuebles Municipales de Trujillo -SAIMT, en el año 2021. Para su ejecución se ha empleado un tipo de estudio básico y no aplicado, con un diseño no experimental, transversal, de alcance correlacional. En cuanto a la población y muestra, se seleccionó a todos los 50 colaboradores administrativos del SAIMT. Los instrumentos empleados para ambas variables fueron cuestionarios, validados por tres expertos, y con elevados coeficientes de confiabilidad. Para el análisis de los datos, se usó Google Forms, Excel y el software SPSS v. 25, aplicando el estadístico de correlación Rho de Spearman. Los resultados muestran que en el SAIMT la comunicación interna, en general, es percibida en un bajo nivel por el 54% de encuestados, mientras que un 72%, señalan la existencia de un bajo nivel de clima organizacional en su institución. En relación al análisis de correlación, dado que la significación hallada fue inferior a 0.05, incluso a 0.01; la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis del investigador: sí existe relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en los trabajadores del SAIMT.

**Palabras clave:** Comunicación interna, clima organizacional, comunicación organizacional.



## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between internal communication and the work environment in administrative personnel of the Administrative Service of Municipal Properties of Trujillo -SAIMT, in the year 2021. For its execution, a type of basic study has been used and not applied, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. Regarding the population and sample, all 50 SAIMT administrative collaborators were selected. The instruments used for both variables were questionnaires, validated by three experts, and with high reliability coefficients. For data analysis, Google Forms, Excel and SPSS v. 25, applying Spearman's Rho correlation statistic. The results show that in the SAIMT internal communication, in general, is perceived at a low level by 54% of respondents, while 72% indicate the existence of a low level of organizational climate in their institution. In relation to the correlation analysis, given that the significance found was less than 0.05, even 0.01; the null hypothesis is rejected and the researcher's hypothesis is accepted: there is a relationship between Internal Communication and Organizational Climate in SAIMT workers.

Keywords: Internal communication, organizational climate, organizational communication.

## I. INTRODUCCIÓN

Si buscamos que nuestra organización cumpla con éxito sus objetivos estratégicos, debemos enfocarnos en fortalecer la comunicación interna y el clima organizacional, siendo estos, cimientos para que los trabajadores estén motivados en el cumplimiento de sus labores.

En ese sentido, Carretón (2007, pág. 36) afirma que las acciones de comunicación organizacional provocan que las empresas logren no únicamente estabilidad, sino también un impulso para su desarrollo dentro de su mercado, y según sus objetivos estratégicos.

Frías (2000, pág. 34) refiere que la comunicación es importante en el interior de las instituciones, puesto que esta forma parte de todas las fases de la vida organizativa, sobre todo en el desarrollo de las acciones de trabajo hechas individualmente, grupalmente, e interactivamente, incrementando la efectividad laboral.

El sector público de nuestro país carece de una adecuada comunicación interna, por lo cual se originan problemas como rumores y secretos en la institución, que genera desmotivación y conflictos entre los trabajadores, impactando negativamente en el clima organizacional.

Según Arce (2017) el clima organizacional es la percepción que tienen los integrantes de una empresa sobre el funcionamiento de la entidad, la cual influye en los niveles de motivación y el desempeño para cumplir con las tareas de la organización.

Sin embargo, estudios y reportes revelan que buena parte de los peruanos considera que es más fácil para conseguir un trabajo nuevo, que lograr acceder de puesto dentro de la organización.

De acuerdo a un estudio realizado por Aptitus, el 86% de peruanos, señalaron que dejarían su actual trabajo si existiera un clima laboral negativo, mientras que el 81% de trabajadores, estimó que el ambiente de trabajo es primordial para cumplir exitosamente sus funciones (El Comercio, 2018).

Precisamente, ante ese reto y necesidad es que la comunicación interna va adquiriendo importancia en las instituciones del Estado, por su gran efectividad y

eficacia reflejada en la identificación de sus diversos *stakeholders* con los objetivos de la institución, además de tener un gran impacto en el clima organizacional, ya que, al sostener una buena comunicación con su público interno, utilizando diversas herramientas, se crea confianza y seguridad ante la percepción de los colaboradores.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la percepción de los colaboradores influye en el clima laboral se analizó en el presente estudio el Servicio de Administración de Inmuebles de Trujillo (SAIMT), institución del Estado donde actualmente no se aplica estratégicamente la comunicación interna, los trabajadores no reconocen la filosofía institucional, no existe canales claves de comunicación, dado que se maneja sólo los medios tradicionales, que muchas veces no son efectivos a la hora de comunicar.

La formulación del problema se determinó de la siguiente manera: ¿Existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en el personal administrativo del Servicio Administrativo de Inmuebles Municipales de Trujillo, en el año 2021?

Así, como hipótesis general (hipótesis del investigador) se estableció que sí existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral; y como hipótesis general nula, se planteó que no existe relación entre comunicación interna y el clima laboral. Como hipótesis específicas se planteó que sí existe relación entre el clima laboral y cada una de las dimensiones de la comunicación interna (ascendente, descendente, horizontal); y como hipótesis específicas nulas, que no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de comunicación interna.

El trabajo investigativo tiene una importante justificación teórica porque está sólidamente fundamentado teorías de ciencias de la comunicación, definiendo adecuadamente los conceptos de comunicación interna y clima organizacional.

En el ámbito práctico, este trabajo investigativo se justifica puesto que, servirá de apoyo para optimizar la comunicación interna dentro del SAIMT y motivará nuevas investigaciones que también apunten a mejorar instituciones públicas similares.

Metodológicamente, este trabajo investigativo tiene una justificación, pues ha hecho uso de herramientas validadas para la recopilación de datos, y se analizaron aquellos datos resultantes por medio de instrumentos estadísticos rigurosos.

Teniendo en cuenta lo antes descrito, se plantea como objetivo general para la investigación determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el personal administrativo del SAIMT, puesto que diversos estudios han demostrado que estas dos variables están estrechamente relacionadas para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI). Así mismo, como objetivos específicos se estableció determinar la relación de la variable clima organizacional con cada una de las dimensiones de la variable comunicación interna (ascendente, descendente y horizontal).

## II. MARCO TEÓRICO

Diversos estudios realizados en el extranjero están vinculados con la problemática planteada en esta investigación.

Ramos (2016), en su tesis de maestría para una universidad de Colombia, se planteó como objetivo establecer y determinar lineamientos para mejorar las relaciones laborales. Para ello, consideró en su metodología un tipo de estudio descriptivo y un método de investigación deductivo, por medio de la aplicación de entrevistas y encuestas con muestra de 218 servidores. Los resultados evidenciaron la existencia de una percepción óptima del clima organizacional, el cual supera el 60% de los encuestados, un excelente medio para establecer tácticas de comunicación, a fin de potenciar las relaciones y el clima organizacional.

Barrera (2021), en su investigación para una universidad colombiana, concluye que existe un buen clima laboral en una compañía de alimentos, lo cual influye en el desarrollo del personal y condiciones laborales. Asimismo, se comprobó un trato significativo entre la comunicación dentro de la institución y el clima laboral, a través de un diseño no experimental transeccional de tipo correlacional, aplicado para la población de 284 colaboradores. Respecto a la variable de comunicación interna alcanzó una buena calificación, reflejando una efectividad con respecto a la comunicación en la organización.

Peraza (2018) realizó una investigación en Colombia sobre la situación de la comunicación dentro de la empresa de un centro educativo para fortalecer la comunicación dentro de la institución. La metodología utilizada fue el enfoque cualitativo, aplicado en una muestra de 34 docentes. Los instrumentos empleados consistieron en las encuestas para un conjunto de personas, de interés, formatos de evaluación. Asimismo, se determinó que los procesos de gestión de la comunicación contribuyeron a que la institución considere a la comunicación como un medio para impactar efectivamente en los procesos de la institución educativa.

A nivel nacional también se cuenta con distintos antecedentes de interés.

Charry (2018) en su trabajo de investigación realizado en una Unidad educativa de Lima, planteó determinar la relación entre de la comunicación interna y el clima de una organización. El trabajo se realizó bajo un marco cuantitativo y un diseño no

experimental de alcance correlacional, aplicado a una muestra de 200 trabajadores, haciendo uso de dos encuestas, una de elaboración propia y otra estandarizada. El estudio encontró una correlación significativa entre ambas variables.

Aranibar (2019), en Ayacucho, realizó un análisis de sobre la relación entre el clima organizacional y la comunicación interna de empresa minera, a fin de mejorar la satisfacción y los niveles de comunicación de sus trabajadores. El trabajo está basado en el enfoque cuantitativo. El instrumento de medición fue tipo Likert, aplicado en una población de 116 trabajadores del sector minero. Se concluyó en la existencia de la correlación positiva entre ambas variables de estudio, y una óptima comunicación interna, que ayudará a lograr que el personal esté siempre identificado con las metas de la empresa, a través de la constante motivación.

Sialer (2019), al realizar una investigación en la Municipalidad de San José, provincia de Lambayeque, pudo concluir en que el clima organizacional percibido por sus servidores es pésimo, por tanto, elabora una propuesta de comunicación para mejorar el clima institucional. La investigación es tipo descriptiva, propositiva y transversal, donde 35 colaboradores fueron la muestra, empleando un cuestionario como instrumento, con escala de Likert y una confiabilidad de 82%.

Finalmente, a nivel local también se han realizado estudios relacionados con la problemática planteada.

Quevedo & Medina (2020), realizaron un estudio en la ciudad de Trujillo, diseñando una estrategia comunicacional interna digital, con la finalidad de mejorar el clima laboral de un centro educativo. La investigación se trabajó según el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. Asimismo, se utilizó la encuesta como instrumento, basada en 57 preguntas. La muestra se integró por 55 trabajadores. Como resultado se obtuvo la existencia de problemas en el trabajo en grupo, la dirección y manejo del conflicto y una mala imagen de la institución.

Una vez revisados los antecedentes, se pasará a exponer los principales enfoques, definiciones y aproximaciones teóricas vinculados con el problema del estudio.

Watzlawick et al. (2011) en su Teoría de la Comunicación Humana deducen que la comunicación es la consecuencia del intercambio de información, la cual se da en una relación y no como un proceso que surge en el individuo internamente.

Para Lucas (1997) la comunicación se considera un proceso, donde los significados son un conjunto de mensajes, los cuales son llevados a un individuo o grupo de personas, para ser percibido.

En relación a la primera variable, Capriotti (1998) define a la comunicación interna como un conjunto de actos y contenidos bidireccionales, ya que por un lado da cuenta a la organización lo que se está haciendo y por el otro se busca contar con la organización.

Para Cuenca & Verazzi, como se citó en López (2021), la comunicación interna representanta un grupo de herramientas comunicativas desarrolladas en una organización, de modo que permita formar y mantener buenas relaciones con y entre sus colaboradores mediante el uso de diversas técnicas y herramientas comunicativas, para contribuir y mantener integrados al personal y que, por su parte, contribuyen al logro de metas institucionales.

Según Brandolini et al. (2009) la comunicación interna, siendo la herramienta para la gestión, conlleva a propiciar un ambiente colaborativo, un óptimo clima en el trabajo y teniendo como meta primordial, la efectividad del mensaje, el cual es el responsable la dirección general; en consecuencia, deberá formar la participación e integración entre todos sus integrantes.

García (1998) describe la comunicación interna como el medio a través del cual se transmiten las opiniones de los integrantes para obtener un reflejo colectivo de toda la organización a partir de cuatro características: corporativa, operativa, cultural y estratégica.

Para Vizcaya et al. (2017) la finalidad de la comunicación organizacional consiste en promover la construcción de relaciones, el entendimiento entre todos los niveles jerárquicos e integrar a los miembros de la organización con sus metas, su cultura y sus valores con la finalidad de mantener la integración y aumentar la efectividad en el cuidado de su entorno.

Respecto a los tipos de comunicación interna Llacuna & Pujol (2004) la clasifican en formal e informal. La comunicación informal es aquella que se origina de forma espontánea. La comunicación formal permite emitir los mensajes de la organización entre los diferentes niveles jerárquicos, haciendo uso de canales determinados por la organización. Aquí podemos distinguir cuatro tipos en función de su dirección: ascendente, descendente y horizontal. Estas serían las dimensiones de la comunicación interna.

Para Sanz (2011) la comunicación descendente es como la estructura para organizar a la institución; la forma más sencilla de tomar esta dimensión es brindar disposiciones que ayuden a comprender mejor sus funciones e incluir mensajes dirigidos a incrementar la motivación y autoestima, así como de personalidad.

Por otro lado, Sanz (2011) menciona que la siguiente dimensión es la comunicación ascendente que consiste en informar, del trabajador hacia el jefe, sobre la ejecución de las tareas realizadas, opiniones sobre políticas y prácticas de la organización, exigencias, etc.

Así también, otra dimensión de la comunicación interna es la horizontal que es la más eficiente, porque ofrece al remitente una confianza superior, ya que se realiza entre compañeros de trabajo (Sanz, 2011).

La finalidad de la comunicación en las instituciones consiste en contribuir para unir esfuerzos de sus integrantes. Por ello, la comunicación interna constituye uno de las partes fundamentales para articular relaciones en las organizaciones (Chiang, 2012).

Para Rojas (2000) los organismos están en un proceso de cambio, reflejando el paso de la producción de masas y de las grandes economías, a la era de la información y los procesos de comunicación. Todo ello afecta al funcionamiento de las organizaciones.

La segunda variable es el clima organizacional el cual fue introducido por primera vez por Gellerman (1960), como se citó en Brunet (2011); sin embargo, sus orígenes teóricos en la investigación son confusos, dado que sus precursores generalmente se basan a dos enfoques de los estudios de esta variable: la escuela Gestalt y la escuela funcionalista.



Para Méndez (2010) el clima organizacional es un conjunto de percepciones del entorno, que se integra por las acciones y estimulaciones de los colaboradores durante la interacción en el trabajo, logrando contribuir a las metas de la organización.

Respecto a las características del clima organizacional, Brunet (2011) menciona que se caracteriza por lo siguiente:

A las características internas tanto externas de la organización, donde interactúan el personal.

Cada uno de las características de la organización son percibidas directamente por los colaboradores, reflejándose el verdadero nivel del clima organizacional dentro de la organización.

El clima organizacional genera cambios en el comportamiento y las actitudes del personal, que se manifiestan de manera temporal.

El clima organizacional está determinado por el comportamiento, actitud y personalidad de sus integrantes; así como también por las perspectivas que tienen, la cultura organizacional, el compromiso y las realidades sociológicas y psicológicas.

Los estudios de Likert (1961) confirma que adecuado ambiente laboral produce un óptimo desempeño humano; y finalmente los aportes de Litwin & Stringer (1968), muestran el dominio del contexto y los procesos institucionales para un entorno laboral.

En consecuencia, el clima de una institución refleja las percepciones que tienen los integrantes sobre el contexto donde realizan sus funciones, las relaciones con sus compañeros, todo ello afecta al cumplimiento eficiente y eficaz de los colaboradores.

Litwin y Stringer (1968) indicaron para la primera dimensión de la comunicación de una organización, a la estructura, considerada como el cambio que indica la percepción de todos los individuos pertenecientes a una organización en base a las diversas reglas, normas, procedimientos, adversidades y demás limitaciones que se reflejan en el ejercicio de su función.

Según Sandoval (2004) esta dimensión expresa el orden y las funciones que tiene una organización, lo cual influye en la forma en que los colaboradores realizan sus tareas diarias.

La estructura es la forma como los trabajadores perciben las limitaciones y manejos que se da en una empresa, basado en su sistema de creencias, cultura y valores (Reinoso & Araneda, 2007).

La segunda dimensión es la cooperación que para Reinoso & Araneda (2007) se basa en un sentimiento de solidaridad y requiere el apoyo entre compañeros, para juntos lograr los objetivos de la empresa.

La tercera dimensión es la recompensa, la cual se refiere a la respuesta recibida por el trabajo o función realizada, es decir a los incentivos, para estimular y motivar a los trabajadores (Litwin & Stringer, 1968).

En tanto Reinoso & Araneda (2007) señalan que es la percepción y expectativas sobre los incentivos y reconocimientos que tienen los colaboradores en una empresa, lo cual aumenta la motivación para contribuir al cumplimiento de las estrategias institucionales.

Litwin & Stringer (1968) indicaron como cuarta dimensión al conflicto, que es la forma en que los gerentes resuelven problemas y tratan las diferencias existentes, ya que afecta la forma como piensan las personas sobre la resolución de conflictos dentro de la unidad.

Asimismo, en esta dimensión predomina la visión de los integrantes de la empresa, quienes interpretan positivamente una buena relación dentro del grupo de trabajo (Reinoso & Araneda, 2007).

Silva (1996) sostiene, por su parte, que teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas, se puede lograr a través del clima organizacional canalizar la práctica de valores, las percepciones de sus miembros y el sistema de creencias que tienen sobre su ámbito de trabajo.

Por ello, el clima organizacional influye positivamente en las buenas relaciones entre los trabajadores, porque existe el incentivo y la recompensa para motivarlos

a realizar sus labores, a través de óptimas condiciones de trabajo para el personal, siendo ellos el motor de la organización.

### III. METODOLOGÍA

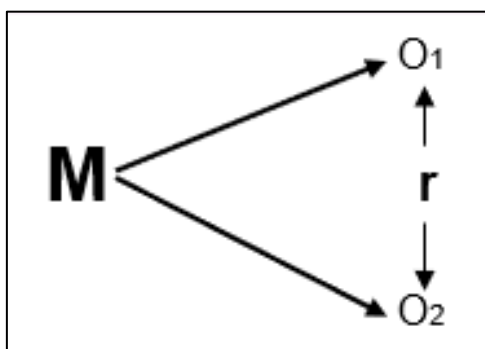
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Por su finalidad, el estudio es de tipo básico, no aplicado que corresponde a trabajos donde se plantean problemas prácticos de la sociedad (Esteban, 2018).

Asimismo, la investigación tiene un diseño no experimental, puesto que se estudiaron las variables sin manipularlas (Hernández et al., 2010). El estudio es de alcance correlacional.

#### Figura 1

*Diagrama del diseño de investigación*



*Nota.* M= Muestra; O<sub>1</sub>= Comunicación Interna; O<sub>2</sub>= Clima Organizacional; r= Relación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1 (cualitativa ordinal):** Comunicación Interna.

**Definición conceptual:** Cuenca y Verazzi (2019) sostienen que la comunicación organizacional es el grupo de procesos comunicacionales impulsadas en una empresa, de tal forma que las relaciones óptimas entre sus colaboradores a través del uso de herramientas comunicacionales, logrando integrar y motivar al cumplimiento de los objetivos institucionales

**Definición operacional:** Para estimar esta variable se hizo uso del Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64).

**Dimensiones:** comunicación ascendente, descendente, horizontal.

**Indicadores:** atención, confianza, retroalimentación, información, lenguaje, diligencia, confianza, coordinación, lenguaje.

**Variable 2 (cualitativa ordinal):** Clima Organizacional.

**Definición conceptual:** Según Bordas (2016) considera al clima organizacional como la forma en que los integrantes de una institución representan su entorno, a partir del conjunto de espacios relacionados con el individuo, el grupo y la propia organización.

**Definición operacional:** En cuento a esta variable se usó el cuestionario adaptado de Litwin, George y Stringer, Robert Procedencia de EE.UU.

**Dimensiones:** estructura, cooperación, recompensa, conflicto.

**Indicadores:** nivel organizativo, distribución de funciones, colaboración en equipos de trabajo, asignación de roles, condiciones laborales, sistema de recompensa o reconocimiento, toma de decisiones, resolución de problemas.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

El público a estudiar corresponde a los colaboradores administrativos del SAIMT, que resultan en un total de 50 casos.

**Tabla 1: Distribución de la muestra por áreas.**

ÁREA		CANTIDAD
Contabilidad		1
Tesorería		1
Sistemas		1
Logística		1
Personal		1
Notificador		1
Mesa de Partes		1
Archivo		1
Secretaría General		1
Comercialización (DCOIN)	inmobiliaria	1

Saneamiento (DESAIN)	1
Desarrollo y promoción (DPDI)	1
Asistente de DCOIN	1
Asistente de DPDI	1
Oficina de presupuesto	2
Administradores	3
Asistente	2
Limpieza	4
Caja	2
Vigilancia	2
Asesoría Legal	2
Asistente de asesoría legal	2
Auxiliar de servicios	2
Operador de Puerta	2
Administrador de mercados	2
Asistente de Administración y Finanzas	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

*Nota.* Fuente: elaboración propia en base a información interna del SAIMT.

El muestreo representa al tipo censal no probabilístico. Asimismo, debido que la población es reducida, por ello, aplicaron los instrumentos de recolección a la totalidad de la población (50 casos).

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

**Técnica:** Encuesta. Siendo esta, una técnica usada sobre todo en estudios no experimentales, de alcance descriptivo o correlacional. Esta técnica suele hacer uso del cuestionario como su instrumento, aplicado por distintos medios, físicos o virtuales (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 180).

**Instrumento:** Cuestionario. Se trata de un instrumento muy usado en el campo de la comunicación. Está estructurado como un conjunto de ítems relacionados a

una o más variables, teniendo coherencia con el problema e hipótesis planteados (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 250).

En la presente investigación se usó como instrumento para medir la Comunicación Interna, el Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide esta variable en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64). Este instrumento está compuesto de 15 ítems (con el ítem 14 invertido), y sus baremos son bajo => 01-44, medio => 45-59, alto => 60-75 puntos. Ese Test fue desarrollado por el experto Portugal en el año 1994, y adaptado y validado para Perú por Cervantes (2017), obteniendo una alta confiabilidad del 82%. No obstante, tres expertos hicieron una revalidación de contenido, arrojando un valor V de Aiken de 100% y se volvió a determinar la confiabilidad del cuestionario por medio la prueba piloto, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach del 94%.

En cuanto a la variable de Clima Organizacional se empleó un cuestionario adaptado del elaborado por Litwin y Stringer (1968), que incluye 23 ítems agrupados en cuatro dimensiones: estructura, cooperación, recompensa, y conflicto. Su baremación es: 01-69 => nivel bajo; 70-92 => nivel medio; 93-115 => nivel alto. La validación de contenido por expertos arrojó un valor V de Aiken de 88%, levantando las observaciones hechas en relación a la redacción de algunos ítems. Su confiabilidad obtenida en una prueba piloto, según el Alfa de Cronbach, es de 97%.

### **3.5. Procedimientos**

Recolección de datos: Los cuestionarios fueron aplicados vía virtual haciendo uso de Google Forms, previa dación de su consentimiento informado.

Codificación y tabulación de datos: Los resultados fueron tabulados automáticamente por Google Forms y exportados en formato Excel para su posterior importación en el software SPSS v. 25.

Análisis estadístico: Por medio del programa SPSS, se realizó el cálculo de frecuencias y también el análisis de correlación, haciendo uso del estadístico Rho de Spearman, pues las variables no tienen una distribución normal (ver anexos).

Presentación de resultados: Finalmente, se elaboraron tablas y gráficas para presentar los resultados en el capítulo correspondiente.

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

Análisis descriptivo: Por medio del programa SPSS v. 25 se realizó el tratamiento de frecuencias absolutas y porcentuales de acuerdo a los parámetros establecidos en la baremación, organizando los resultados en tablas y gráficas debidamente interpretadas.

Análisis inferencial: El análisis inferencial se efectuó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un nivel de significación de 5%, además del cálculo el grado de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumplió con los procedimientos éticos propios de las ciencias sociales, realizando la debida citación de fuentes (estilo APA), guardando la debida confidencialidad y procesando los resultados de los cuestionarios de forma adecuada, bajo la orientación de los principios de integridad, objetividad, veracidad, honestidad y transparencia, señalados en el Código Nacional de Integridad Científica del CONCYTEC (2019): integridad, honestidad, objetividad, veracidad y transparencia.



## IV. RESULTADOS

Para este estudio se obtuvo los siguientes resultados:

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 2**

*Nivel de Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	27	54.0
	MEDIA	15	30.0
	ALTA	8	16.0
	Total	50	100.0

*Nota.* Base de datos.

Una mayoría de encuestados, el 54% presentó un nivel bajo de comunicación interna, mientras que un 30% cuenta con un nivel medio y solo el 16% tiene un nivel alto.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje
D1: Comunicación ascendente	BAJA	29	58.0%
	MEDIA	12	24.0%
	ALTA	9	18.0%
D2: Comunicación descendente	BAJA	27	54.0%
	MEDIA	15	30.0%
	ALTA	8	16.0%
D3: Comunicación horizontal	BAJA	24	48.0%
	MEDIA	16	32.0%
	ALTA	10	20.0%

*Nota.* Base de datos.

Los resultados mostrados en la tabla reflejan que las dimensiones de la variable de comunicación interna se encuentran, en general, en un bajo nivel, ya que en el caso de la comunicación ascendente este nivel lo presenta el 58%; en el caso de

la comunicación descendente, lo presenta un 54%; y en el caso de la comunicación horizontal, un 48%.

**Tabla 4**

*Nivel de Clima Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	36	72.0
	MEDIO	8	16.0
	ALTO	6	12.0
	Total	50	100.0

*Nota.* Base de datos.

Según la tabla, buena parte de los trabajadores del SAIMT, 72%, señalan la existencia de un bajo nivel de Clima Organizacional en su institución. El nivel medio y bajo correspondería solo para un 16% y 12% de los encuestados, respectivamente.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de Clima Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
D1: Estructura	BAJO	34	68.0%
	MEDIO	11	22.0%
	ALTO	5	10.0%
D2: Cooperación	BAJO	33	66.0%
	MEDIO	10	20.0%
	ALTO	7	14.0%
D3: Recompensa	BAJO	31	62.0%
	MEDIO	14	28.0%
	ALTO	5	10.0%
D4: Conflicto	BAJO	36	72.0%
	MEDIO	8	16.0%
	ALTO	6	12.0%

*Nota.* Base de datos.

Como se observó a nivel de la variable, también en cada dimensión el nivel general es bajo, ya que en la dimensión Estructura, el nivel bajo es identificado por un 68% de los encuestados; mientras que en la dimensión Cooperación este porcentaje es de 66%; en la dimensión recompensa es de 62%; y, finalmente, en la dimensión conflicto, el nivel bajo asciende a 72%.

**Tabla 6**

*Relación entre comunicación interna y clima organizacional*

			VY: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
VX:	BAJA	Recuento	27	0	0	27
COMUNICACIÓN		% del total	54.0%	0.0%	0.0%	54.0%
INTERNA	MEDIA	Recuento	9	6	0	15
		% del total	18.0%	12.0%	0.0%	30.0%
	ALTA	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	4.0%	12.0%	16.0%
Total		Recuento	36	8	6	50
		% del total	72.0%	16.0%	12.0%	100.0%

*Nota.* Base de datos.

La tabla muestra cómo existe la relación entre las dos variables de estudio. Esto se manifiesta en que un nivel bajo de clima organizacional coincide con una baja comunicación interna en unos 27 casos, que representan el 54% del total.

**Tabla 7**

*Relación entre comunicación ascendente y clima organizacional*

			VY: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
VX:	BAJA	Recuento	27	7	2	36
COMUNICACIÓN		% del total	54.0%	14.0%	4.0%	72.0%
ASCENDENTE	MEDIA	Recuento	2	4	2	8
		% del total	4.0%	8.0%	4.0%	16.0%
	ALTA	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.0%	10.0%	12.0%
Total		Recuento	29	12	9	50
		% del total	58.0%	24.0%	18.0%	100.0%

*Nota.* Base de datos.

La tabla muestra cómo se relaciona la dimensión comunicación ascendente con la variable clima organizacional. Esto se expresa en que un nivel bajo de clima organizacional coincide con una baja comunicación ascendente en unos 27 casos, que representan el 54% del total.

**Tabla 8**

*Relación entre comunicación descendente y clima organizacional*

			VY: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
VX:	BAJA	Recuento	27	8	1	36
COMUNICACIÓN		% del total	54.0%	16.0%	2.0%	72.0%
DESCENDENTE	MEDIA	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0.0%	12.0%	4.0%	16.0%
	ALTA	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.0%	10.0%	12.0%
Total		Recuento	27	15	8	50
		% del total	54.0%	30.0%	16.0%	100.0%

*Nota.* Base de datos.

La tabla muestra cómo la comunicación descendente se relaciona con el clima organizacional. Esto se puede observar en que un nivel bajo de clima organizacional coincide con una baja comunicación descendente en unos 27 casos, que representan el 54% del total.

**Tabla 9**

*Relación entre comunicación horizontal y clima organizacional*

			VY: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
VX:	BAJA	Recuento	23	10	3	36
COMUNICACIÓN		% del total	46.0%	20.0%	6.0%	72.0%
HORIZONTAL	MEDIA	Recuento	1	6	1	8
		% del total	2.0%	12.0%	2.0%	16.0%
	ALTA	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0.0%	0.0%	12.0%	12.0%
Total		Recuento	24	16	10	50
		% del total	48.0%	32.0%	20.0%	100.0%

*Nota.* Base de datos.

La tabla muestra cómo la comunicación horizontal se relaciona con el clima organizacional. Esto se reconoce en que un nivel bajo de clima organizacional coincide con una baja comunicación horizontal en unos 23 casos, que representan el 46% del total.

## 4.2. Análisis inferencial

### ***Prueba de hipótesis de investigación***

Aspectos a considerar para la demostración de las hipótesis:

**Prueba No paramétrica elegida:** Rho Spearman.

**Nivel de significancia** = 0.05.

**Regla de decisión:**

Si p valor < 0,05 se rechaza el  $H_0$

Si p valor > 0,05 se acepta el  $H_0$

### **Tabla 10**

*Correlación de las variables para la prueba de hipótesis general*

			V2: Clima Organizacional
Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	0.825**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### **Decisión 1:**

Dado que la significación es inferior a 0.05, incluso a 0.01; la hipótesis nula es rechazada y se da por aceptada la hipótesis del investigador: sí existe la relación entre las dos variables de estudio.

**Tabla 11***Correlación de Comunicación Ascendente y Clima Organizacional*

			V2: Clima Organizacional
Rho de Spearman	D1: Comunicación Ascendente	Coeficiente de correlación	0.721**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Decisión 2:**

Dado que la significación es inferior a 0.05, incluso a 0.01, la hipótesis específica nula no se acepta y se da por aceptada la hipótesis específica: sí se da la relación entre la Comunicación Interna en su dimensión Ascendente y el Clima Organizacional en los trabajadores del SAIMT.

**Tabla 12***Correlación de Comunicación Descendente y Clima Organizacional*

			V2: Clima Organizacional
Rho de Spearman	D2: Comunicación Descendente	Coeficiente de correlación	0.788**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Decisión 3:**

Dado que la significación es inferior a 0.05, incluso a 0.01, se rechaza la hipótesis específica nula y se da por aceptada la hipótesis específica del tesista: sí existe relación entre la Comunicación Interna en su dimensión Descendente y el Clima Organizacional en los trabajadores del SAIMT.

**Tabla 13***Correlación de Comunicación Horizontal y Clima Organizacional*

			V2: Clima Organizacional
Rho de Spearman	D3: Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación	0.744**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

**Decisión 4:**

Dado que la significación es inferior a 0.05, incluso a 0.01, se rechaza la hipótesis específica nula y se da por aceptada la hipótesis específica del investigador: sí existe relación entre la Comunicación Interna en su dimensión Horizontal y el Clima Organizacional en los trabajadores del SAIMT.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad del presente estudio consistió en determinar la relación existente entre la comunicación interna y el clima organizacional en el SAIMT. Como muestran los resultados, efectivamente sí existe relación entre las dos variables, y también entre clima organizacional y las dimensiones de comunicación interna.

Este resultado es de destacar, ya que se ha mostrado también en la revisión bibliográfica la importancia tanto de la comunicación interna como del clima organizacional para el éxito de toda organización, ya sea esta pública o privada. Así, si se trata de una organización privada, es necesario que sus colaboradores estén permanentemente comunicados para que puedan realizar de forma adecuada una buena coordinación de sus actividades bajo los lineamientos establecidos por su organización.

Lo mismo se da en una institución pública, aquí también hay trabajadores estructurados en diferentes áreas que necesitan coordinar sus acciones para la realización de sus actividades. En este punto es necesario precisar, sin embargo, una diferencia relevante, y es que, a diferencia del sector privado, cuya finalidad es de lucro, en el sector público se busca servir a la ciudadanía con una base financiera sostenida por los impuestos pagados por estos mismos ciudadanos.

Así, los servidores públicos se ven expuestos a la crítica de la opinión pública y es necesario que exista una buena relación interna, ya que los conflictos o incluso la paralización de actividades como resultado de una acción huelguística podrían afectar seriamente la imagen de la institución frente a la ciudadanía. Por otra parte, hay servicios públicos que son esenciales como el sector salud o educación, y que su paralización como resultado de una demanda salarial interna podría hasta arriesgar la vida de muchas personas. Ahora bien, centrándonos en el SAIMT, si bien es cierto, no se trata de un servicio del que dependa la vida de la población, sí es relevante, pues el desenvolvimiento económico de una nación depende también de su buen manejo económico, es decir, del manejo adecuado de sus bienes y servicios, y en el caso de un municipio tan importante como el de Trujillo, es también importante el manejo adecuado de sus bienes inmuebles.



Así, la presente investigación arroja un resultado relevante, para la orientación adecuada de una institución pública como el SAIMT, ya que se ha podido demostrar que sí existe relación entre ambas variables. Es decir, adecuada comunicación institucional está asociada al clima organizacional, y este dependen de diferentes aspectos como la estructura de la organización, el nivel de cooperación de sus miembros, la existencia de recompensas para el buen desempeño, y la reducción de los conflictos.

Una buena dirección de una institución pública como el SAIMT debe entonces procurar mantener en un buen nivel tanto la comunicación interna como el clima organizacional. Ahora bien, esto no es tarea fácil ya que sabemos que la comunicación está estructurada en diferentes dimensiones como ascendente, descendente y horizontal. Así, la primera dimensión está relacionada como su nombre sugiere a la comunicación que va de abajo hacia arriba es decir desde el plantel de colaboradores hacia el cuerpo directivo de la organización. Esta comunicación depende por tanto en gran medida del propio colaborador, pero también de la confianza que brinde la jefatura a sus subordinados para darles el espacio de expresar sus dudas, sugerencias o problemas.

En el caso de la comunicación descendente, esa que va de arriba hacia abajo, es decir, de la dirección de la organización hacia su personal, la responsabilidad de la gerencia es aún mayor, porque se trata del emisor de la información, comunicación que, no obstante, no puede estar limitada a la mera transferencia de datos organizacionales, sino también involucra la motivación, confianza y apertura que pueda crear la gerencia para sus trabajadores. Así, se ve claramente que este aspecto de la comunicación está estrechamente relacionado con el clima organizacional y no es casualidad, por tanto, que la correlación entre esta dimensión y esta variable sea significativa.

Finalmente, tenemos la comunicación horizontal que en este estudio se ha mostrado que está ligada también con el clima organizacional. Este aspecto de la comunicación interna es muy relevante, ya que está definido como la comunicación que se realiza a un mismo nivel, es decir, principalmente entre los colaboradores de una institución pública u organización privada. Así, la comunicación horizontal

permite la realización de acciones colectivas, desde la unidad de ventas hasta la logística. Una mala comunicación horizontal se refleja necesariamente en el desempeño o rendimiento de una organización. Por tanto, este es un aspecto clave de la comunicación organizacional interna y también, así, de toda la política de la organización.

Si bien los presentes resultados se limitan a establecer una relación estadística, correlacional, entre las variables, esto no significa que no sea posible apoyarse en estos hallazgos para recomendar políticas institucionales relevantes, por lo menos, para el SAIMT e instituciones afines. Así, como se ha podido mostrar en la bibliografía respectiva y en los resultados mostrados, una buena política institucional debe conducir a la realización de una buena comunicación interna y también de un buen clima organizacional, variables que están estrechamente relacionadas.

La comunicación interna se debe impulsar desde la gerencia, pero supone también capacitar adecuadamente al personal ya que la comunicación interna, como todo proceso comunicativo, empieza en un emisor y sigue con un receptor, y permite la realización de retroalimentación, lo que supone que el receptor toma el papel del emisor y viceversa, así la comunicación es bilateral, e implica habilidades comunicativas de todos los participantes de un proceso de transferencia de información, pensamientos o sentimientos.

Ahora bien, en el caso del clima organizacional, este está relacionado a sus dimensiones que son la estructura, la cooperación, la recompensa y el conflicto, así, la mejora del clima organizacional supone la mejora de cada uno de estos aspectos.

En el caso de la dimensión estructura, esta está relacionada con la organización y su estructuración, así, depende en gran medida de la gerencia determinar la manera en que los integrantes de una organización van a ser distribuidos para la realización de los fines estratégicos de la misma. Por otro lado, en el caso de la dimensión cooperación esta depende efectivamente de los colaboradores, pero también de la gerencia, ya que, si la gerencia no crea un ambiente adecuado, la cooperación no se desarrollará como se espera. Asimismo, la recompensa es clave

también porque esto desarrolla la motivación del personal, su deseo de constante superación, sus ganas de cumplir satisfactoriamente su labor. Finalmente, la dimensión conflicto del clima organizacional es evidentemente clave, porque si una gerencia no sabe manejar los conflictos que surgen al interior de su organización, entonces, esto se manifestará necesariamente en un menor desempeño laboral y en el peor de los casos en la paralización de actividades a causa de demandas salariales presentadas como acciones de huelga o protesta.

Ahora bien, es necesario contrastar estos resultados, con los hallazgos de otros estudios relacionados, los cuales fueron reseñados en el marco teórico.

Charry (2018) en su estudio efectuado en una UGEL de Lima, encontró también una correlación significativa para la comunicación interna y clima organizacional, aplicando sus instrumentos de medición de estas variables a una muestra de 200 trabajadores, mucho más amplia que la del presente estudio reducida a los 50 colaboradores administrativos del SAIMT. Así, se ve como en diferentes ciudades e instituciones públicas se presenta el mismo patrón de la relación.

Un resultado similar se obtuvo en el estudio de Aranibar (2019), pero esta vez aplicado a 116 trabajadores de una empresa minera, en Ayacucho. El estudio concluyó, además, de que es necesario impulsar una buena comunicación interna para mejorar los niveles de motivación laboral en el personal, una recomendación que también puede ser tomada en cuenta y extrapolada al sector público.

En el caso del estudio de Barrera (2021), si bien identifica un buen nivel de clima organizacional, establece también la existe de correlación entre esta variable y la comunicación interna, lo cual se asemeja con los resultados del presente estudio. Es decir, el hecho de que en una organización su nivel de clima o comunicación sea superior a otra, no significa que en ambas no se presente la relación entre estas variables, ya que esta correlación implica ambas situaciones, cuando la comunicación es buena, el clima también lo es; y cuando la comunicación es mala, también sucede que el clima organizacional es malo. En esto consiste precisamente una correlación positiva como la identificada en el presente estudio. De esto se deduce también, que si mejorar la comunicación interna en el SAIMT es muy probable que mejore también el clima organizacional.

Así, la comunicación interna es clave en toda organización, algo que también fue reconocido en el estudio de Peraza (2018), realizado en Colombia, bajo un enfoque cualitativo, haciendo uso de instrumentos de recolección de datos correspondientes como el grupo focal.

En otro estudio, realizado por Sialer (2019) en una municipalidad de Lambayeque, si bien no se tuvo como finalidad determinar la relación de las mismas variables, sí se llegó a identificar el nivel de esta última variable, encontrando que su nivel es pésimo en el caso de esta institución pública, algo que coincide con los resultados, donde el bajo nivel de clima organizacional fue señalado por el 72% de trabajadores administrativos del SAIMT.

Algo similar ocurrió con el trabajo de Quevedo & Medina (2020), realizado en la ciudad de Trujillo a la que pertenece también el SAIMT. En este estudio local se identificó la existencia de problemas en el trabajo en grupo, la dirección y manejo del conflicto y una mala imagen de la institución, aspectos que están directamente relacionados con el clima organizacional, coincidiendo también con la presente investigación.

Finalmente, según el estudio de Ramos (2016), se identificó un nivel óptimo de clima organizacional, en sentido opuesto a lo encontrado en el SAIMT. La explicación de este contraste, aparte de ser un estudio realizado en otro país, es que evidentemente no todas las organizaciones tienen que presentar el mismo nivel de clima organizacional, ya que este depende de diversos factores, como son la política institucional, la motivación y justamente también el nivel de comunicación.

De esta forma se determina que los resultados del presente estudio concuerdan plenamente con las investigaciones consultadas en el marco teórico, ya sea a nivel de la correlación existente entre las variables estudiadas, o también en relación al mal nivel identificado con respecto a esta última variable, clave para definir el carácter y perspectiva de toda organización, ya sea esta pública o privada.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En la hipótesis general del estudio se consideró que sí existe relación entre las variables descritas en el personal administrativo del SAIMT, dado a que se evidenció los resultados de las dimensiones de la comunicación interna, en general, se encuentran en un bajo nivel, ya que en el caso de la comunicación ascendente este nivel lo presenta el 58%; en el caso de la comunicación descendente, lo presenta un 54%; y en el caso de la comunicación horizontal, un 48%.
2. Se comprobó que el clima organizacional, se encuentra en un nivel de un 72%, además de un bajo nivel de Clima Organizacional. El nivel medio y bajo correspondería solo para un 16% y 12% de los encuestados, respectivamente.
3. Se determinó que la comunicación en la organización en la mayoría de encuestados, el 54% presentó un nivel bajo de comunicación interna, además un 68% considera a la dimensión de estructura, en un nivel bajo, determinándose una relación significativa.
4. Se identificó que la comunicación en la organización en la mayoría de encuestados, el 54% presentó un nivel bajo de comunicación interna, mientras que un 66% considera a la dimensión de cooperación, en un nivel bajo, y se determinó una relación significativa.
5. Se determinó que la comunicación en la organización en la mayoría de encuestados, el 54% presentó un nivel bajo de comunicación interna, mientras que un 62% considera a la dimensión de recompensa, en un nivel bajo, y se determinó una relación significativa.
6. Se identificó que la comunicación en la organización en la mayoría de encuestados, el 54% presentó un nivel bajo de comunicación interna, mientras que un 72% considera a la dimensión de conflicto, en un nivel bajo, y se determinó una relación significativa.
7. Los resultados concuerdan plenamente con los antecedentes revisados en el marco teórico, ya sea a nivel de la correlación existente entre las dos variables de estudio, o también en relación al

mal nivel identificado con respecto a esta última variable, clave para definir el carácter y perspectiva de toda organización, ya sea esta pública o privada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la alta gerencia del SAIMT; se recomienda establecer acciones y estrategias comunicacionales tanto para fortalecer la comunicación interna y el clima organizacional en sus colaboradores, con la intención de mantener un entorno laboral agradable y óptimo, a través de las distintas herramientas comunicacionales.
2. A la alta gerencia; a evaluar y diagnosticar de manera trimestral, tanto las dimensiones de las dos variables estudiadas, dado a la existencia de correlación.
3. A los gerentes y personal administrativo del SAIMT; a propiciar espacios y acciones para mejorar la comunicación interna y que permita reforzar la dimensión de estructura del clima organizacional, a través de indicadores de organización y distribución de funciones.
4. A la alta gerencia, a propiciar espacios y acciones para mejorar la comunicación interna y que permita reforzar el involucramiento, a través de equipos de trabajo.
5. La alta gerencia; deberá propiciar espacios y acciones para mejorar la comunicación interna y que permita mejorar las condiciones laborales y establecer un sistema de recompensa para incentivarlos a cumplir sus funciones de trabajo, a través de un entorno laboral óptimo.
6. A la alta gerencia, a propiciar espacios y acciones para mejorar la comunicación interna y que permita resolver estratégicamente los problemas y conflictos que se dan en la institución, para mejorar positivamente la percepción de los trabajadores que tienen sobre el SAIMT.



## REFERENCIAS

- Aranibar Villanueva, S. L. (2019). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa del sector minero en Ayacucho*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8569/ARANIBAR\\_VS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8569/ARANIBAR_VS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arce Cappelletti, A. (2017). Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional. *Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Barrera Demares, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Cartagena de Indias: Universidad Tecnológica de Bolívar. Obtenido de [https://na04.alma.exlibrisgroup.com/view/delivery/57UTB\\_INST/1217066910005731](https://na04.alma.exlibrisgroup.com/view/delivery/57UTB_INST/1217066910005731)
- Brandolini, A., González, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna. Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones y Editorial DIRCOM.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Madrid: Editorial Trillas.
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. *Reporte C&D–Capacitación y desarrollo*, 13, 5-7.
- Carretón, C. (2007). *Las relaciones públicas en la comunicación interna de la Banda española*. Netbiblo.
- Cervantes, D. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017*. Lima: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16988/Cervantes\\_HCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16988/Cervantes_HCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga: Editorial Vértice.
- CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de Integridad Científica*. Lima: CONCYTEC. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/guias-y-documentos-de-trabajo/item/243-codigo-nacional-integridad-cientifica>

- El Comercio. (18 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Lima: USDG.
- Frías, R. (2000). Una aproximación al concepto comunicación y sus consecuencias en la práctica de las instituciones. *Nómadas, núm. 1*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100103.pdf>
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación. (5a ed.)*. México D. F.: Mc Graw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: MacGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University.
- Llacuna, J., & Pujol, L. (2004). *NTP 685: La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_685.pdf/f034c683-035c-42e6-836f-9ab37677fa5f](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_685.pdf/f034c683-035c-42e6-836f-9ab37677fa5f)
- López Jiménez, D. (2021). Joan Cuenca y Laura Verazzi. Comunicación interna total: estrategia, prácticas y casos: Barcelona: UOC, 231 pp. ISBN 9788491806820. *Austral Comunicación 10(1)*, e4-e6. Obtenido de <https://ojs.austral.edu.ar/index.php/australcomunicacion/article/view/494>
- Lucas Marín, A. (1997). *La comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Barcelona: Editorial Colección Boch Comunicación.
- Méndez, C. (2010). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogotá: Centro Editorial "Universidad del Rosario". Obtenido de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peraza Gonzales, M. R. (2018). *Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED*. Bogotá: Universidad Libre. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15952/Tesis%20comunicacion%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quevedo Acuña, F. V., & Valencia Medina, O. N. (2020). *Plan de comunicación interna digital y clima laboral en una institución educativa-Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58596/Quevedo\\_AFV-Valencia\\_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58596/Quevedo_AFV-Valencia_MON-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos Ulloa, A. C. (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad-ARCONEL*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5328/1/T2071-MDTH-Ramos-La%20comunicacion.pdf>
- Reinoso, A. H., & Araneda, C. (2007). Desing and validation of a perceptions and expectations. *Revista Ingeniería Industrial*, 6(1), 39-54. Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/118/3344>
- Rojas Guzmán, A. (2000). La Comunicación Organizacional Productora de Redes de Conocimiento y Sentido Individual y Colectivo. En *Contribuciones 2000 Imagen de las Instituciones*. Buenos Aires: Editorial CIEDLA.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económicas administrativas*, 1(27), 78-82.
- Sanz, M. (2011). *Identidad corporativa: Claves de la comunicación empresarial*. ESIC Editorial.
- Sialer Gómez, S. C. (2019). *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la municipalidad distrital de San José, provincia de Lambayeque*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6890/Sialer%20G%c3%b3mez%20Stephanie%20Cristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Vizcaya, T., De González, M. M., & Romero, R. J. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(1), 39-44. Obtenido de [https://www.scipedia.com/public/Vizcaya\\_et\\_al\\_2017a](https://www.scipedia.com/public/Vizcaya_et_al_2017a)
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Herder Editorial.

## ANEXOS

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	Cuenca y Verazzi (2019) sostiene que la comunicación interna es el conjunto de actividades de comunicación realizadas por una empresa, para mantener buenas relaciones entre los colaboradores a través del uso de herramientas comunicacionales, logrando integrar y motivar al cumplimiento de los objetivos institucionales	La definición operacional de esta variable es la aplicación del Test de Comunicación Organizacional Interna de Portugal, que mide la comunicación interna en sus tres dimensiones: ascendente, descendente y horizontal (Cervantes, 2017, pág. 64).	Comunicación Ascendente	Atención	Ordinal  BAJO: 01-44 MEDIO: 45-59 ALTO: 60-75
				Confianza	
				Retroalimentación	
			Comunicación Descendente	Información	
				Lenguaje	
				Diligencia	
			Comunicación Horizontal	Confianza	
				Coordinación	
				Lenguaje	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Bordas (2016) considera al clima organizacional como la forma en que los integrantes de una institución representan su entorno, a partir del conjunto de espacios	Para medir esta variable se hizo uso de un cuestionario Adaptado de Litwin, George y Stringer, Robert Procedencia de EE.UU.	Estructura	Nivel organizativo	Ordinal  BAJO = 01-69 MEDIO = 70-92
				Distribución de funciones	
			Cooperación	Participación en equipos de trabajo	
				Roles asignados	
			Recompensa	Condiciones laborales	
				Sistema de recompensa	

	relacionados con el individuo, el grupo y la propia organización	cuestionario de 23 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: estructura, cooperación, recompensa, y conflicto.	Conflicto	Toma de decisiones Resolución de problemas	ALTO = 93-115
--	--	--	-----------	---	---------------

Fuente: elaboración propia.

## Instrumentos de recolección de datos

### TEST DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Buen día estimado trabajador del SAIMT. Con el presente cuestionario se busca mejorar la comunicación interna de su institución para beneficio del público al que servimos y también a sus trabajadores.

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con una X la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Alternativas:

1 = Nunca;

2 = Ocasionalmente;

3 = Algunas veces;

4 = Frecuentemente;

5 = Siempre.

N.º	Preguntas	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					

11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Sección 2 de 3

## Test de Comunicación Organizacional Interna

Buen día estimado trabajador del SAIMT. Con el presente cuestionario se busca mejorar la comunicación interna de su institución para beneficio del público al que servimos y también a sus trabajadores.

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y \* marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Alternativas: 1 = Nunca; 2 = Ocasionalmente; 3 = Algunas veces; 4 = Frecuentemente; 5 = Siempre.

Nunca
Ocasionalmente
Algunas veces
Frecuentemente
Siempre

¿Se le brinda at...

Fuente:

<https://docs.google.com/forms/d/1rk89SPYAP3HT9egcnEIXIL43EkNc2gOzuNTF7oYLquw/edit>

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD (PRUEBA PILOTO)

El análisis de confiabilidad fue realizado por medio de una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores del SAIMT. Como resultado, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 94.2%.

### Escala: Comunicación interna

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	15

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
C1	3,40	,910	15
C2	2,93	1,033	15
C3	3,00	,845	15
C4	3,27	,961	15
C5	2,87	1,187	15
C6	2,80	1,265	15
C7	3,00	1,134	15
C8	3,60	,737	15
C9	3,13	,915	15
C10	2,93	,884	15
C11	3,20	1,082	15
C12	3,33	,976	15
C13	3,47	,834	15
C14	3,27	1,033	15
C15	3,47	,834	15



### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	44,27	104,495	,809	,935
C2	44,73	103,210	,767	,936
C3	44,67	104,667	,867	,934
C4	44,40	103,257	,829	,935
C5	44,80	100,886	,758	,936
C6	44,87	96,838	,881	,933
C7	44,67	102,238	,735	,937
C8	44,07	107,067	,838	,936
C9	44,53	105,695	,736	,937
C10	44,73	104,210	,853	,934
C11	44,47	100,267	,874	,933
C12	44,33	104,952	,724	,937
C13	44,20	105,314	,840	,935
C14	44,40	131,971	-,533	,967
C15	44,20	104,457	,893	,934

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
47,67	120,381	10,972	15

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### EXPERTO 1

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**SI

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Rivero Terry, José Eugenio **DNI:** 09139849 **Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-0555-6051> **Especialidad del validador:** Lic. Relaciones Públicas – Mg. en Administración

Trujillo 29 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

## EXPERTO 2

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Vásquez Sánchez, Juan Lorgio **DNI:** 17894296 **Código Orcid:** 0000-0002-1686-6568 **Especialidad del validador:** Maestro en Ciencias de la Comunicación, mención Gestión de la Comunicación Empresarial.

Trujillo 29 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del Experto Informante**

**EXPERTO 3**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Huaripata Yizuka, Cindy Stephany **DNI:** 42988582 **Código Orcid:** 0000-0001-6034-9974 **Especialidad del validador:** Magíster en Relaciones Públicas.

Trujillo 29 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del Experto Informante**

n	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	1.0	valido
item2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores...	1.0	valido
item3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para di...	1.0	valido
item4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la...	1.0	valido
item5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas?	1.0	valido
item6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	1.0	valido
item7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar efica...	1.0	valido
item8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a u...	1.0	valido
item9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	1.0	valido
item10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	1.0	valido
item11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	1.0	valido
item12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros?	1.0	valido
item13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel...	1.0	valido
item14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mis...	1.0	valido
item15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es cla...	1.0	valido
<b>V AIKEN INSTRUMENTO</b>		<b>1.0</b>	<b>valido</b>

## BASE DE DATOS

	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR
1	CD0	CD2	CH	CI2	CI3	CI4	CI5	CD3	Comeni	O1	O2	O3	O4	O5	OD1	O6	O7	O8	O9	O10	O11	OD2	O12	O13	O14	O15	O16	O17	OD3	O18	O19	O20	
2	3	11	3	3	3	2	4	15	40	1	3	3	3	4	15	4	3	3	4	2	4	3	19	3	2	4	3	2	4	10	2	3	
3	3	17	3	3	3	4	3	16	50	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	4	3	20	3	3		
4	4	24	4	4	3	3	4	18	65	4	4	3	4	5	20	4	3	5	5	5	5	27	4	4	5	3	1	1	18	5	4		
5	4	20	5	4	4	4	4	21	61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	5	4	27	5	4		
6	2	13	2	3	3	3	3	14	37	3	2	3	2	10	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	13	2	2		
7	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	12	2	2		
8	5	25	5	5	5	4	4	23	73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5		
9	1	6	2	1	1	1	1	10	24	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	1	2	10	2	2	5	5	1	2	17	1	2		
10	4	20	4	4	4	1	4	17	57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	20	4	4		
11	3	13	3	4	4	4	3	4	18	56	4	4	3	3	4	19	4	3	3	4	4	3	21	3	3	4	3	4	3	20	3	2	
12	3	12	2	2	3	2	2	11	36	3	3	2	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	1	5	5	4	4	21	3	3		
13	2	11	3	4	3	2	3	15	38	1	1	1	1	3	7	2	3	3	3	3	17	3	2	5	2	1	1	14	1	1			
14	1	10	3	3	3	5	3	17	59	1	1	1	1	5	9	1	1	2	3	2	1	10	2	1	3	1	1	1	9	2	1		
15	3	17	4	4	4	4	3	4	19	56	3	4	4	3	11	3	4	4	5	4	4	24	3	3	4	5	4	5	24	3	4		
16	3	16	3	3	3	4	2	4	16	47	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	5	3	2	2	18	2	4		
17	5	23	5	4	4	4	4	5	22	68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4		
18	3	15	2	3	3	3	3	14	42	3	3	3	2	13	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	1	3	2	14	1	1			
19	3	18	3	2	4	3	2	14	45	3	4	3	3	4	11	4	3	4	3	4	3	21	4	4	4	3	3	3	21	3	4		
20	4	16	2	2	4	4	3	15	42	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	12	2	2	5	2	2	3	16	3	2		
21	3	17	4	3	4	4	3	4	18	52	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	3	19	4	4	4	2	3	2	19	2	2		
22	2	11	3	4	4	2	3	16	41	3	3	2	3	2	13	2	2	3	2	4	3	16	3	2	4	5	2	3	19	2	2		
23	3	19	3	3	4	3	4	17	56	2	3	3	3	4	15	3	4	3	2	3	3	18	4	3	3	1	2	1	14	2	2		
24	3	14	3	3	3	3	3	15	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3		
25	1	5	5	5	5	1	5	21	31	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	23	3	3	4	4	2	1	17	5	3			
26	1	5	1	2	2	2	1	9	20	2	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	1	9	1	1			
27	5	23	5	4	5	5	5	24	70	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	4	4	26	5	4	1	5	5	4	24	5	4		
28	3	17	2	3	2	2	2	13	51	1	3	3	3	3	13	2	3	4	3	3	18	4	4	1	3	1	1	14	2	2			
29	1	5	1	1	1	1	1	5	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1			
30	3	16	2	2	3	3	3	13	41	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	3	3	15	4	3	5	5	3	3	23	3	3		
31	3	21	3	3	3	2	3	14	56	5	4	3	3	4	19	4	4	3	4	3	4	22	3	4	3	1	1	1	13	4	2		
32	2	10	2	2	2	2	2	10	28	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	1	1	8	1	1		
33	2	10	2	2	2	2	2	11	35	3	3	3	4	3	16	3	2	2	3	3	16	2	1	1	1	1	1	7	1	1			
34	2	8	2	2	2	1	2	11	9	2	2	2	2	2	11	2	1	1	2	1	2	1	8	1	1	3	3	10	2	2			
35	5	25	5	5	5	5	5	25	73	5	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	25	4	5	5	5	4	4	27	4	4			
36	3	17	3	4	4	4	3	4	18	52	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	2	18	2	2	4	2	4	3	3	3		
37	3	11	3	3	3	5	5	19	41	2	3	2	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	2	4	2	4	4	19	4	3			
38	3	17	3	3	4	3	3	16	49	2	2	2	1	8	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	8	1	1		
39	2	13	2	2	3	3	2	12	41	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	8	3	2		
40	4	22	5	4	5	4	5	23	68	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	5	5	5	28	5	5		
41	2	11	2	2	2	3	3	12	34	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	3	2	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2		
42	3	15	2	2	2	2	2	10	41	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	2	2	12	2	1	1	1	1	2	3	2	1		
43	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2		
44	3	14	3	4	4	4	4	19	49	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	15	2	2	2	5	4	4	2	10	2	2		
45	2	10	5	5	5	3	4	22	41	1	1	1	2	3	8	1	2	3	5	5	2	10	2	2	5	1	1	1	12	1	3		
46	4	22	5	4	5	4	5	23	68	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	5	5	5	28	5	5		
47	2	11	2	2	2	3	3	12	34	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	3	2	15	2	2	2	3	3	3	15	2	2		
48	3	15	2	2	2	2	2	10	41	2	2	3	2	2	11	2	3	1	2	2	2	12	2	1	1	1	1	2	3	2	1		
49	2	10	2	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2		
50	3	14	3	4	4	4	4	19	48	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	10	2	2		
51	2	10	5	5	5	3	4	22	41	1	1	1	2	3	8	1	2	3	5	5	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2		
52																																	
53																																	

## FICHA TÉCNICA

Nombre:

Test de Comunicación Organizacional Interna

Objetivo:	Este test tiene como objetivo medir la comunicación en sus tres niveles.: ascendente, descendente y horizontal.
Autor Original:	A. Portugal
Año de creación:	1994
Adaptación y validación:	Realizada por D. Cervantes por medio de juicio de expertos y una prueba piloto aplicada a 20 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), oficina Lima, en el año 2017, como parte de su tesis de maestría para optar el grado académico de Maestro de Gestión Pública por la Universidad César Vallejo.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Trabajadores de cualquier organización pública o privada.
Confiabilidad (Alfa de Cronbach):	0.819 ó 82% (Cervantes, 2017) 0.942 ó 94% (prueba piloto, 2021)
Puntuación:	Nunca = 1 punto; Ocasionalmente = 2 pto.; Algunas Veces = 3 pto.; Frecuentemente = 4 pto.; Siempre = 5 pto. El ítem 14 debe ser calificado en sentido inverso.
Escala de calificación:	BAJO: 01-44; MEDIO: 45-59; ALTO: 60-75.

## CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

Buen día estimado trabajador del SAIMT. Con el presente cuestionario se busca mejorar el clima organizacional de su institución para beneficio del público al que servimos y también a sus trabajadores.

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Alternativas: 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Algunas veces; 4 = Casi Siempre; 5 = Siempre.

N.º	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Estructura</b>					
1	La dirección del SAIMT permite que sus colaboradores participen de la toma de decisiones.					
2	En el SAIMT tanto el gerente como los colaboradores trabajan juntos para solucionar los problemas que se presentan en cada área.					
3	En el SAIMT se considera que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión.					
4	En el SAIMT las funciones técnicas e informáticas se distribuyen entre sus colaboradores de acuerdo a sus habilidades y destrezas.					
5	En el SAIMT el gerente supervisa la asistencia de sus colaboradores comunicando oportunamente si se abandona el trabajo.					
	<b>Cooperación</b>					
6	En el SAIMT participa de la manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
7	En el SAIMT los colaboradores comparten vivencias y experiencias para mejorar como equipo de trabajo.					

8	En el SAIMT los equipos de trabajo de cada área laboran de forma cooperativa.					
9	En el SAIMT, ante la ausencia de un trabajador por motivos de enfermedad, sus compañeros se organizan para poder reemplazarlo en sus actividades planificadas de esos días de ausencia.					
10	En el SAIMT existe la confianza suficiente para llamar a un compañero de trabajo ante una dificultada técnica.					
11	Considera que los roles asignados por parte de la gerencia general se cumplen con responsabilidad.					
	<b>Recompensa</b>					
12	El SAIMT respalda el servicio de mantenimiento de intranet indispensable para el trabajo.					
13	El SAIMT invierte en contar con el servicio ilimitado de una plataforma para realizar videoconferencias.					
14	El SAIMT aporta un seguro social médico como parte de su contrato.					
15	En el SAIMT se otorga CTS a todo su personal.					
16	En el SAIMT se brindan diplomas, cartas de recomendación y otros documentos por el desempeño que realiza.					
17	En el SAIMT se brinda anualmente reconocimiento público a colaboradores destacados.					
	<b>Conflicto</b>					
18	El gerente general delega a un responsable para capacitar a los colaboradores en el uso de plataformas virtuales para el trabajo remoto.					
19	El gerente general y los colaboradores se reúnen para buscar una solución ante la					

	inassistencia de alguno por razones de salud.					
20	El gerente general genera consciencia en sus colaboradores de que sus remuneraciones dependen del pago de la morosidad.					
21	El gerente general resuelve los conflictos producidos por la rotación para cubrir la falta de personal.					
22	El gerente general consensua con sus colaboradores las actividades a realizar, según el POI.					
23	El gerente general resuelve situaciones referentes a la forma de evaluar la productividad del personal del SAIMT.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Sección 3 de 3

### Cuestionario sobre Clima Organizacional

Buen día estimado trabajador del SAIMT. Con el presente cuestionario se busca mejorar el clima organizacional de su institución para beneficio del público al que servimos y también a sus trabajadores.

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y <sup>\*</sup> marque la casilla de su elección. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.  
 Alternativas: 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Algunas veces; 4 = Casi Siempre; 5 = Siempre.

Nunca      Casi Nunca      Algunas Veces      Casi Siempre      Siempre

La dirección del...                             

Fuente:

<https://docs.google.com/forms/d/1rk89SPYAP3HT9egcnEIXIL43EkNc2gOzuNTF7oYLquw/edit>



## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD (PRUEBA PILOTO)

Por medio de una prueba piloto se realizó el análisis de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional, obteniendo un Alfa de Cronbach de 97.3%.

### Escala: Clima Organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	23

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
O1	2,93	1,100	15
O2	2,87	1,187	15
O3	2,80	1,146	15
O4	2,93	1,100	15
O5	2,80	1,014	15
O6	2,80	1,082	15
O7	2,73	,961	15
O8	2,93	1,033	15
O9	3,13	1,125	15
O10	3,27	1,033	15
O11	3,07	,704	15
O12	3,07	,799	15
O13	2,67	1,175	15
O14	3,80	1,424	15
O15	3,47	1,598	15
O16	2,87	1,302	15
O17	2,80	1,265	15

O18	2,53	1,187	15
O19	2,53	1,125	15
O20	2,60	,986	15
O21	2,80	1,014	15
O22	2,87	1,060	15
O23	2,87	1,125	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
O1	64,20	384,743	,802	,972
O2	64,27	378,924	,870	,971
O3	64,33	379,238	,896	,971
O4	64,20	388,314	,716	,972
O5	64,33	391,238	,705	,972
O6	64,33	383,667	,842	,971
O7	64,40	387,400	,852	,971
O8	64,20	388,886	,751	,972
O9	64,00	382,714	,831	,971
O10	63,87	386,695	,807	,972
O11	64,07	396,781	,830	,972
O12	64,07	399,781	,630	,973
O13	64,47	386,124	,716	,972
O14	63,33	390,381	,500	,975
O15	63,67	380,238	,606	,974
O16	64,27	379,924	,767	,972
O17	64,33	381,381	,760	,972
O18	64,60	378,400	,882	,971
O19	64,60	381,114	,869	,971
O20	64,53	387,981	,814	,972
O21	64,33	383,524	,906	,971
O22	64,27	382,924	,880	,971
O23	64,27	380,352	,887	,971

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
-------	----------	------------------	----------------

67,13	420,552	20,507	23
-------	---------	--------	----

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### EXPERTO 1

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Rivero Terry, José Eugenio **DNI:** 09139849 **Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-0555-6051> **Especialidad del validador:** Lic. Relaciones Públicas – Mg. en Administración

Trujillo 29 de Octubre del 2021

- 1. Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2. Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3. Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante

### EXPERTO 2

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI**

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

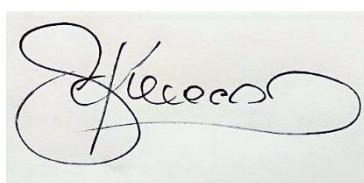
**Apellidos y nombres del juez validador.** Vásquez Sánchez, Juan Lorgio **DNI:** 17894296 **Código Orcid:** 0000-0002-1686-6568 **Especialidad del validador:**

Maestro en Ciencias de la Comunicación, mención Gestión de la Comunicación Empresarial.

Trujillo 29 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del Experto Informante**

### EXPERTO 3

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Huaripata Yizuka, Cindy Stephany **DNI:** 42988582 **Código Orcid:** 0000-0001-6034-9974 **Especialidad del validador:** Magíster en Relaciones Públicas.

Trujillo 29 de Octubre del 2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Firma del Experto Informante**

n	enunciado / items	Aiken item	Decisión aiken
item1	La dirección del SAIMT permite que sus colaboradores participen	0.78	no valido
item2	En el SAIMT tanto el gerente como los colaboradores trabajan jur	0.78	no valido
item3	En el SAIMT se considera que la distribución de los roles permite	0.89	valido
item4	En el SAIMT las funciones técnicas e informáticas se distribuyen e	0.89	valido
item5	En el SAIMT el gerente supervisa la asistencia de sus colaborador	0.78	no valido
item6	En el SAIMT participa de la manera activa y dinámica en los equip	1.00	valido
item7	En el SAIMT los colaboradores comparten vivencias y experiencia	1.00	valido
item8	En el SAIMT los equipos de trabajo de cada área laboran de forma	0.78	no valido
item9	En el SAIMT, ante la ausencia de un trabajador por motivos de en	1.00	valido
item10	En el SAIMT existe la confianza suficiente para llamar a un compa	0.78	no valido
item11	Considera que los roles asignados por parte de la gerencia gener	0.89	valido
item12	El SAIMT respalda el servicio de mantenimiento de intranet indis	0.89	valido
item13	El SAIMT invierte en contar con el servicio ilimitado de una plataf	0.89	valido
item14	El SAIMT aporta un seguro social médico como parte de su contra	0.89	valido
item15	En el SAIMT se otorga CTS a todo su personal.	0.89	valido
item16	En el SAIMT se brindan diplomas, cartas de recomendación y otro	0.89	valido
item17	En el SAIMT se brinda anualmente reconocimiento público a cola	0.78	no valido
item18	El gerente general delega a un responsable para capacitar a los co	1.00	valido
item19	El gerente general y los colaboradores se reúnen para buscar una	0.89	valido
item20	El gerente general genera consciencia en sus colaboradores de q	0.89	valido
item21	El gerente general resuelve los conflictos producidos por la rotac	0.89	valido
item22	El gerente general consensua con sus colaboradores las actividad	0.78	no valido
item23	El gerente general resuelve situaciones referentes a la forma de	1.00	valido
<b>V AIKEN INSTRUMENTO</b>		<b>0.88</b>	<b>valido</b>

**FICHA TÉCNICA**

Nombre:	Cuestionario sobre Clima Organizacional
Objetivo:	Este test tiene como objetivo medir el clima organizacional en sus cuatro dimensiones.
Autor Original:	Adaptado de Litwin, George y Stringer, Robert Procedencia de EE.UU.
Año de creación:	2021
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Sujetos de aplicación:	Trabajadores del SAIMT.

Confiabilidad (Alfa de Cronbach):	0.973 ó 97.3%
Puntuación:	Nunca = 1 punto; Casi Nunca = 2 pto.; Algunas Veces = 3 pto.; Casi Siempre = 4 pto.; Siempre = 5 pto.
Escala de calificación:	BAJO: 01-69; MEDIO: 70-92; ALTO: 93-115.

## Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0.108	50	0.020
Clima Organizacional	0.124	50	0.005
Comunicación Ascendente	0.097	50	0.020
Comunicación Descendente	0.119	50	0.007
Comunicación Horizontal	0.079	50	0.020
Estructura	0.136	50	0.022
Cooperación	0.099	50	0.020
Recompensa	0.088	50	0.020
Conflicto	0.136	50	0.022

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados de la prueba de normalidad realizada con el SPSS, se puede colegir que tanto las variables como sus dimensiones no presentan una distribución normal (valor  $p < 0.05$ ), por lo tanto, se hace necesario el uso de un instrumento no paramétrico para medir la correlación entre ambas.

## Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN DE LA UCV

**Institución:** Universidad César Vallejo - UCV  
**Investigadores:** Br. Doris Flor Ruiz Lavado  
Mag. Luis Aliaga Loyola (asesor)  
**Título:** Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo-SAIMT, Trujillo – 2021.

#### INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar de la investigación universitaria titulada: “Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo-SAIMT, Trujillo – 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Estamos realizando este estudio con el objetivo mejorar el clima organizacional del SAIMT, por medio de la optimización de la comunicación interna. Esto implicaría no solo un beneficio para la institución sino sobre todo para los propios trabajadores de la misma, ya que, un mejor clima laboral les permitirá mejorar su rendimiento, su motivación y calidad de vida laboral.

#### METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se le aplicará una encuesta anónima por medio de dos cuestionarios, uno sobre comunicación interna y otro sobre clima laboral.
2. En ningún momento se publicará ningún dato personal que permita identificar sus respuestas en esta encuesta, respuestas que serán codificadas con números para mantener su total anonimato. Su participación será absolutamente confidencial y tiene como finalidad únicamente obtener información general sobre la comunicación interna y el clima laboral en el SAIMT.
3. La información recolectada será analizada estadísticamente con el fin determinar si existe correlación entre la variable comunicación interna y el clima laboral en el SAIMT.
4. En el informe final de la investigación no será publicado ningún tipo de dato personal o de cualquier clase que permita identificar a los colaboradores que participaron de esta encuesta. Únicamente se publicarán tablas y gráficos que



mostrarán la frecuencia absoluta y porcentual con que fueron marcadas las diferentes alternativas correspondientes a cada ítem de ambos cuestionarios.

5. Ninguna respuesta o resultado estadístico de esta investigación podría ser calificado de “bueno” o “malo”, únicamente se harán recomendaciones para la mejora institucional del SAIMT en beneficio de sus colaboradores.

**MOLESTIAS, RIESGOS O COSTOS:** No existe ninguna molestia, riesgo mínimo o costo por pagar al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

**CONSENTIMIENTO:** Al colocar su nombre, DNI y hacer clic en sí, usted estaría aceptando participar en esta investigación académica, después de haber leído y comprendido que su participación será totalmente confidencial y que este estudio no le generará ninguna molestia, riesgo o costo.

ATTE.

Br. Doris Flor Ruiz Lavado

Nombre: .....

DNI: .....

¿Acepta dar su consentimiento para responder los siguientes cuestionarios?

SÍ ACEPTO

NO ACEPTO

The image shows a screenshot of a Google Forms consent form. At the top left, it says 'Sección 1 de 3'. The main title is 'Consentimiento Informado'. Below the title, the following information is provided: 'Institución: Universidad César Vallejo - UCV', 'Investigadores: Br. Doris Flor Ruiz Lavado, Mag. Luis Aliaga Loyola (asesor)', and 'Título: Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo-SAIMT, Trujillo - 2021.' There are also icons for closing and more options on the right side of the form header.

Fuente:

<https://docs.google.com/forms/d/1rk89SPYAP3HT9egcnEIXIL43EkNc2gOzuNTF7oYLquw/edit>

## Autorización del SAIMT

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

"GERENCIA GENERAL - SAIMT"

29 de octubre del 2021

*Oficio N° 637-2021-SAIMT/G.G.*

*Srta. Doris Ruiz Lavado*

*Administrada*

*Presente.*

*Asunto: Autorización para aplicación de encuesta del Proyecto de Tesis " Relación de la comunicación Interna y el clima organizacional personal del SAIMT.*

*Referencia: a) Oficio N° 169-2021/GAF/ SAIMT*

*b) Oficio N° 158-2021-SAIMT*

*De mi especial consideración.*

*Reciba usted el cordial saludo de la Gerencia General del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - "SAIMT; y en atención al documento de la referencia a) y b) la Gerencia de Administración y Finanzas del SAIMT informa que es VIABLE la aplicación de la encuesta para el personal del área administrativa, en el periodo de dos días, con el fin de dar a conocer el clima organizacional de los colaboradores, para la mejora de la institución.*

*Sin otro particular, reitero a Usted, los sentimientos de mi consideración.*

*Atentamente;*

Cc:

Archivo/KPAL

  
SAIMT  
Abog. José A. Rubio Preciado  
GERENTE GENERAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Informe de Tesis - Título Profesion titulada: "RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO - SAIMT, TRUJILLO – 2021", cuyo autor es RUIZ LAVADO DORIS FLOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 02 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER <b>DNI:</b> 07927638 <b>ORCID</b> 0000-0002-7034-0786	Firmado digitalmente por: LALIAGA20 el 08-02-2022 19:38:11

Código documento Trilce: TRI - 0287554