

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN**  
**LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**Autora:**

**Saldarriaga Ramírez, Corina Marbell**

**Código ORCID: 0000-0003-1693-4947**

**Asesor:**

**Mg. Rodríguez Pérez, Jimmy Javier**

**Código ORCID: 0000-0002-8169-2533**

**Chimbote – Perú**

**2024**

## Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas .....	ii
Palabras clave .....	iii
Constancia de Originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	.24
3. Resultados.....	26
4. Análisis y discusión .....	33
5. Conclusiones.....	35
6. Recomendaciones .....	.36
Agradecimiento.....	37
Referencias bibliográficas.....	38
Anexos .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	26
Tabla 2 .....	26
Tabla 3 .....	27
Tabla 4 .....	27
Tabla 5 .....	28
Tabla 6 .....	29
Tabla 7 .....	30
Tabla 8 .....	31
Tabla 9 .....	31
Tabla 10 .....	32

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Clima Organizacional

**Keywords:** Internal communication, Organizational climate

**Línea de investigación.**

Línea de Investigación	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023**" del (a) estudiante: **SALDARRIAGA RAMIREZ CORINA MARBELL**, identificado(a) con Código N° **1716100095**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **23%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 05 de junio de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Título:**

**Comunicación interna y Clima Organizacional en la Municipalidad  
Provincial de Huarney, 2023**

## Resumen

Esta investigación describe la correlación entre la CI y el CO entre los empleados de la Municipalidad de Huarmey en 2023. Este análisis fue descriptivo-correlacional, con un enfoque experimental, de índole transversal -cuantitativo. Donde la muestra, calculada a partir de una población de 331 empleados de la Municipalidad en mención, estuvo compuesta por 116 trabajadores. Para la obtención de datos; la técnica ejecutada fue la encuesta, empleándose como instrumento un cuestionario. Dichos instrumentos de recopilación de información fueron sometidos a pruebas de confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados reflejaron que hay una correlación considerable entre la CI y el CO entre los empleados de la Municipalidad Provincial de Huarmey, con un determinado coeficiente de correlación  $r = 0,878$ , lo cual reflejó una correlación netamente positiva fuerte. También se encontró una vinculación considerable entre la comunicación interpersonal y el CO, con un  $r = 0,869$ , mostrando una correlación positiva considerable. Asimismo, presentó un  $r = 0,808$ , indicando una correlación positiva notable. Además, esta relación resultó ser altamente positiva, con un  $r = 0,908$ .

## **Abstract**

This research describes the correlation between IC and CO among employees of the Municipality of Huarmey in 2023. This analysis was descriptive-correlational, with an experimental, transversal-quantitative approach. Where the sample, calculated from a population of 331 employees of the Municipality in question, was made up of 116 workers. To obtain data; The technique carried out was the survey, using a questionnaire as an instrument. These data collection instruments were subjected to reliability tests using Cronbach's Alpha coefficient.

The results reflected that there is a considerable correlation between IC and OC among employees of the Provincial Municipality of Huarmey, with a certain correlation coefficient  $r = 0.878$ , which reflected a strong net positive correlation. A considerable link was also found between interpersonal communication and OC, with  $r = 0.869$ , showing a considerable positive correlation. Likewise, it presented  $r = 0.808$ , indicating a notable positive correlation. Furthermore, this relationship turned out to be highly positive, with  $r = 0.908$ .

## 1. INTRODUCCIÓN

Se han considerado para la presente investigación los siguientes antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Chimbo y Tipán (2023), Su estudio analizó cómo afectará la CI al CO del departamento de bomberos del Óblast de Pujiri, 2022-2023. Se aplicaron dos cuestionarios previamente validados mediante una metodología inductiva con enfoque netamente cuantitativo. El diseño fue de índole no experimental debido a la no manipulación de variables y el nivel de estudio fue correlacional para medir estadísticamente las relaciones entre variables. Como resultado, el porcentaje de CI en el entorno laboral fue del 58%. Se encontró que las barreras de comunicación tienen un impacto directo en el CL en un 30,87%, en la CO en un 27,16% y en la comunicación de campo en un 23,16%, donde indica un vínculo entre las variables. Con base en estos hallazgos, los investigadores desarrollaron seis estrategias para mejorar la CI, enfocándose en la CO, de campo, vertical, formal e informal y el uso de tecnologías de la información.

Toribio (2023), El propósito de su tesis es estudiar la CI y el CO en una ciudad de la provincia de Oyón en el año 2022. El estudio sobre el tipo básico y grado de correlación utilizó el método no experimental con enfoque netamente cuantitativo, con un total de 219 trabajadores y con 140 colaboradores de muestra. Estas están estrechamente relacionadas; ya que mediante la prueba Rho Spearman, arrojó resultados un valor de 0,715, indicando una correlación netamente positiva alta. Además, se encontró que la CI está significativamente relacionada con el CO, con un valor de 0,669 en la prueba Rho de Spearman, lo que indica una correlación positiva moderada y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ . De manera similar, la CI muestra relación positiva moderada con el CO, con un valor de 0,640 y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ . La CI también se relacionó significativamente con el CO, con un valor de 0,646 en la prueba Rho de Spearman, indicando relación positiva de condición moderada a su vez un nivel de relevancia de  $0,00 < 0,05$ .

Saldaña, Horna y Troya (2023) Se investigó la correlación entre CI y CO entre empleados de una empresa de consumo masivo del noreste del Perú. Participaron 135 colaboradores que fueron encuestados mediante las escalas de CI y CO. Estos instrumentos fueron evaluados al análisis de confiabilidad alfa Cronbach, que arrojó coeficientes que indican su confiabilidad (0,906 y 0,769, respectivamente). El método utilizado fue básico, de índole cuantitativo y nivel de correlación netamente descriptivo, utilizando en forma transversal no experimental, como diseño. Luego de analizar la información, arrojó un indicador  $p$  de 0.000, lo que corresponde una relación significativa entre la CI y el CO. Por tanto, el coeficiente rho Spearman fue de 0,586, lo cual se indica una relación netamente positiva entre las variables estudiadas. Se dedujo que mejorar la CI tiene un impacto proporcional en el compromiso de los colaboradores con la entidad.

Rodríguez (2023), El objetivo de su estudio fue demostrar que la implementación de un programa de CI ha reformado el CO de la UGEL Huaraz en 2020. Este estudio fue un experimento que utilizó un diseño de grupo de control no equivalente, y la población estuvo compuesta por 54 empleados del departamento de gestión educativa local en Huaraz. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores, 20 colaboradores conformaron el experimento y 20 en el grupo control. Se realizó una encuesta pre y post al implementar el programa de CI. Los resultados expresaron que la muestra experimental logró un buen nivel del 85% en el post-test, en comparación con un nivel normal del 62% en el pre-test, lo que correspondía una mejora del 23% en la cultura organizacional. Como lo muestran los resultados del pretest (32 puntos, 62%) y posttest (44 puntos, 85%), se concluyó que la implementación del programa propuesto mejoró significativamente la CO dentro de la empresa. El resultado fue una mejora significativa de 12 puntos (23%) de normal a bueno.

Mariscal y Villavicencio (2023), El propósito de su tesis fue determinar el impacto de la en el CO de los trabajadores de la microrred Yanawara-Sashaca-Arequipa en el año 2022. El método ejecutado fue simple, descriptiva y correlacional, se tomó a 62 empleados como muestra. Se ejecuto el Cuestionario

de CI y además escala de CO SPC de Sonia Palma, además de cuestionarios adicionales para recolectar información de los empleados. Como resultado, el 67,7% de los empleados siente que el nivel de CI en su organización es alto, y el mismo porcentaje de empleados dice que su ambiente laboral es bueno. Por lo tanto, se dedujo que la CI tiene un impacto en el CO del establecimiento médico, donde el nivel netamente de significancia de la correlación de las variables fue menor a 0.05.

Aragundi (2023), En su estudio, el objetivo era analizar cómo la CI y CO influyen en la provisión de recursos positivos a los empleados. El estudio utilizó métodos cualitativos con un diseño no experimental. Las técnicas de recopilación de datos incluyen encuestas y entrevistas. Se entrevistó a veinte integrantes de la Comisión, que era de Vivienda de la Península del Valle. El análisis de los resultados muestra que al interior de la Comisión de Vivienda del Valle Península existen falencias en la CI, que afectan directamente el CO de la unidad, lo que puede generar riesgos para la imagen del comité y generar información incompleta entre los miembros. Además, se determinó que las causas principales que afectan el CO es la inadecuada información discutida en las reuniones de los comités, ya que las fuentes de información muchas veces carecen de sustento a la hora de discutir las sugerencias o comentarios de los miembros, generando conflictos y desacuerdos.

Mendoza y Rivero (2023), propuso analizar cómo las habilidades de CI influyen en el CO de los trabajadores municipales de Tinta en 2021. Este estudio de tipo básico utilizó un criterio cuantitativo, sustentado en el análisis estadístico de los datos recopilados, con un nivel netamente descriptivo correlacional, con un enfoque no experimental de diseño y de índole transversal. Como conclusión, se estableció que las estrategias de CI son cruciales para generar un CO adecuado, lo cual impacta directamente en el desempeño laboral. Se reflejó en los resultados, donde la gran parte de los entrevistados perciben que solo a veces existe un buen CO dentro de la entidad. Además, se precisó la importancia de implementar y gestionar un plan de estrategias de CI, ya que la mayoría de los trabajadores considera esencial la aplicación constante de estas estrategias para mantener y

fortalecer un CO apropiado. También se concluyó que el CO no es el más óptimo, lo que también afecta el trabajo en equipo; una mayoría significativa de los trabajadores indicó que solo a veces se promueve el compañerismo en la entidad.

Mamani y Saira (2023), propuso determinar el efecto de la comunicación que fue 2.0, donde el CL del Banco Scotiabank, donde la Agencia Moquegua en 2022. Esta investigación es de tipo básico, utilizó un enfoque no experimental. Donde la población estuvo compuesta por 35 colaboradores, y debido al tamaño reducido, se utilizó una muestra no probabilística que incluyó a todo el personal. La información se obtuvo a través de una encuesta técnica y dos cuestionarios, y luego se procesaron estadísticamente. Los resultados mostraron que el 88,6% de los colaboradores consideraron que la comunicación 2.0 es efectiva, mientras que el 11,4% la calificó como media, indicando un desarrollo óptimo en esta área por parte de la empresa. En cuanto al clima laboral, el 82,9% de los colaboradores lo consideraron adecuado, y el 17,1% lo evaluó como regular, lo que sugiere un ambiente armonioso para el buen desempeño del personal. La prueba de Chi Cuadrado confirmó que la comunicación 2.0 influye significativamente en el CL, con una significancia de 0,000, que es un nivel menor de error, en lo que respecta a la significancia de  $\alpha = 0,05$ , estableciendo que dicha influencia es significativa.

Carrillo (2023), su estudio revela la relación entre CI y cultura organizacional dentro del Ministerio Público - Sullana 2023. El estudio se realizó en el dominio correlacional manejando un criterio cuantitativo y de diseño transversal no experimental. Lo cual la población la conformaron 45 trabajadores, divididos en auxiliares administrativos y auxiliares con funciones financieras. Se ejecutó un instrumento netamente de medición, como un cuestionario. Para las variables de CI se utilizaron las propuestas por Charry (2017), y para las variables de CO las propuestas por Machorro et al. (2011). Los hallazgos clave mostraron que el 87% de los empleados percibió que su CI estaba en un nivel medio y el 93% percibió que su cultura organizacional estaba en un nivel medio. En resumen, encontramos que existe un nexo de importancia entre la CI y la CO en las entidades del 2023.

Vargas, K. (2023), lo cual el objetivo de dicho estudio es ver el efecto de la CI (CL) en el CO de Starbucks San Isidro, Lima, en el año 2022. De diseño metodológico que aplica un enfoque mixto, que es una investigación aplicada a nivel descriptivo, diseño experimental. Se utilizó el método de investigación estadístico-analítico-inductivo. Se conformó la población por 93 trabajadores del grupo y la muestra por 90 compañeros de trabajo y 3 supervisores del equipo directivo. Se utilizaron dos herramientas de recopilación de información: el cuestionario y una guía de entrevista. Se aprecia en los resultados un impacto significativo de la CI en el CO de las tiendas. El 68,5% de respuestas afirmativas en el cuestionario de empleados y de 86,8% en la guía de entrevista aplicable a supervisores, lo que sugiere que la CI afecta el ámbito organizacional de la empresa.

Vilcatoma (2022), propuso evaluar el impacto de la CI entre profesores, padres y estudiantes en el entorno educativo, así como proponer nuevas estrategias para fortalecer los vínculos de comunicación dentro de la instalación para mejorar el entorno educativo. El estudio aplicó un método cuantitativo y se realizó con una muestra conformada por 30 padres de los estudiantes, utilizándose una encuesta y un cuestionario basado en una escala Likert como herramientas de medición para cada variable de investigación. Se implementaron cuestionarios medidos en una escala de 1 a 5 y los datos se recolectaron mediante el programa Excel. Las preguntas fueron evaluadas por tres jueces expertos en el contenido y se realizó una prueba piloto determinando la veracidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa Cronbach con el software estadístico SPSS versión 25. Se analizó descriptivamente la muestra para la obtención de datos estadísticos y para el análisis netamente inferencial se consideró el coeficiente Rho de Spearman. Por ende, los resultados expresaron que el coeficiente de correlación R fue de 0,666 y el R cuadrado fue de 44,35%, lo que indica una incidencia moderada y un valor de p superior a 0,05, lo que indica que no tuvo un efecto significativo como apareció en la investigación. Lo cual se concluye que hay un efecto significativo del diagnóstico, estrategia y plan de CI en el ambiente educativo de un centro educacional del distrito SJL, del año 2022. La correlación de la comunicación del

diagnóstico es de 0.503, representando la influencia 25.30%, sobre el entorno educativo; La correlación de la estrategia de CI es de 0.690, representando una influencia de 47.61%, en el ambiente educativo; y la correlación del plan de comunicación fue de 0.580, representando una influencia de 33.64%, en el ambiente educativo.

Ledezma (2022), El propósito del artículo científico fue examinar la gestión de la comunicación y su influencia en el CO. La investigación fue bibliográfica, utilizando materiales obtenidos del portal CICCOC y de Google Académico. Los resultados principales revelaron que existe un vínculo entre el CO y la gestión de comunicación. Se destaca que, en este proceso de gestión, se requiere de la capacidad y precisión de cada individuo involucrado para lograr satisfacción y realización personal, contribuyendo así a crear un clima de trabajo favorable. La hipótesis de que hay un vínculo entre el CO y la gestión de la CI; se sustenta mediante la investigación bibliográfica. Se enfatiza que la CO es esencial para establecer relaciones efectivas entre los miembros de la organización.

Mullo (2022), el propósito de su estudio fue evaluar si la comunicación netamente organizacional incide en el clima laboral (CL) del ente Girasol en la Localidad de Quito. Donde el estudio fue cuantitativo, de diseño netamente no experimental y transversal, basado en correlaciones. Se trabajó con una población total de 28 individuos con edades entre 23 y 46 años. La mayoría del personal son mujeres y no hombres. No hay muestras porque trabajamos con todos en la empresa. De acuerdo con los hallazgos del estudio, lo cual el indicador de nombre correlación R-Pearson, fue de 0,5+ lo que refleja una correlación netamente positiva fuerte y moderada y, por consiguiente, la comunicación organizacional influye en el ambiente de trabajo. En cuanto a la comunicación en el ámbito organizacional de Girasol, el 57% de los encuestados la califica como media, que es el nivel más predominante y tiende a ser pobre. Por tipo, el 43% de las personas calificó la comunicación ascendente como insuficiente, el 46% de las personas calificó la comunicación descendente como promedio y el 50% de las personas calificó la comunicación lateral como promedio. Finalmente, el 64% de la población considera que sus condiciones laborales son mediocres. Si bien esto

permite a los empleados realizar bien sus tareas, no es suficiente para lograr un buen desempeño laboral.

Pérez (2022), El propósito de su tesis de maestría fue determinar la influencia e impacto de la CI en el CO en la mejora del desempeño de Corporación Vega SAC. Metodológicamente se trata de un estudio no experimental, de enfoque transversal, de índole descriptivo. Donde, la población inicial estuvo compuesta por 527 empleados, de los cuales se seleccionó mediante métodos de probabilidad una muestra de 163 empleados. La herramienta de recogida de datos utilizada es un cuestionario compuesto por 15 preguntas dispuestas en escala Likert. Los resultados muestran que la CI tiene un impacto considerable en el CO de los colaboradores del ente. Esto se confirmó mediante el estadístico de correlación del instrumento prueba chi-cuadrado, con un nivel de coeficiente de 0,05, lo que refleja un fuerte vínculo entre las variables. Donde concluyo que la CI impacta de manera netamente positiva en el comportamiento organizacional de colaboradores del ente.

Lermo (2022), propuso comprobar la relación entre la comunicación intraorganizacional y el CO del área de producción de Esmeralda Corp - Lima 2021. Se realizó una investigación cuantitativa mediante el método descriptivo de correlación no experimental, dirigida a 122 colaboradores del área de producción. Se recolectaron datos mediante una encuesta y para el análisis se ejecutaron los diversos programas estadísticos, como son SPSS versión 2019 y SPSS versión 25. Los hallazgos indicaron un vínculo significativo entre el CO y la comunicación en el área de producción. Esta relación se identificó como positiva y moderada, con un coeficiente netamente de correlación (Rho) de 0.326, lo que sugiere que, a mayor nivel de comunicación en el área, mayor será el desarrollo del CO. Por consiguiente, se ubicó un vínculo de importancia entre la CI y el CO en el departamento de producción del ente Estas relaciones también se caracterizaron como positivas y moderadas, con coeficientes de correlación (Rho) de 0.583 y 0.366 respectivamente, indicando que un aumento en la comunicación vertical y horizontal se asocia con un mayor desarrollo del CO.

Aliaga (2022), propuso comprobar el vínculo entre la CI y el CO en un establecimiento de salud netamente pública en el año 2022. El estudio utilizó un método descriptivo correlacional básico, utilizando un diseño transversal, no experimental, de índole cuantitativo. Lo cual la muestra se compuso por 120 unidades donde fueron seleccionadas y analizadas aleatoriamente, a criterio del investigador, mediante metodología de encuesta. La información recobrada fue procesada, con la herramienta estadística el alfa de Cronbach, el cual arrojó valores altos para ambas variables: 0,979 para CI y 0,942 para CO. Como resultado se encontró que existe una significativa relación entre la CI y el CO, como lo evidencia el estadístico de Spearman lo cual arrojo ( $p < 0,05$ ) y ( $\rho$  de Spearman = 0,895), que muestra una correlación altamente positiva.

Peña y Pérez (2022), el objetivo de este estudio fue determinar cómo la Comunicación Interna (CI) impacta en la Comunicación Organizacional (CO) de la empresa Vanguard Perú en Ica, durante el año 2022. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un diseño no experimental y transversal, adoptando un enfoque cuantitativo de tipo aplicado. La técnica de recolección de datos se centró en los colaboradores de Vanguard Perú, que suman un total de 130 trabajadores en su sede de Ica. Tras aplicar el análisis estadístico Rho de Spearman, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0,000, que es inferior al valor crítico. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó ser 0,480, lo que indica una correlación positiva moderada. Esto permite concluir que la CI tiene un impacto en el CO de la empresa Vanguard Perú en Ica, en 2022. Asimismo, se determinó que la CI influye directamente en las estrategias de comunicación de la empresa, y se corroboró la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas.

Nieto (2022), propuso evaluar el vínculo entre la administración del CI y el CO en la Gestión Técnica de Higiene durante la pandemia 2020 -Diseño experimental. La población de estudio se conformó por 250 empleados, por el contrario, se escogió a 70 trabajadores, como muestra mediante el método de muestreo netamente probabilístico, es decir, muestreo aleatorio estratificado simple con un margen de error del 5%. El estudio se realizó mediante un

cuestionario de 36 ítems mediante escala Likert. Dado que el análisis de variables no evidenció una distribución normal conforme a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se utilizó la prueba de Spearman para examinar la relación entre las variables, obteniendo un nivel de significancia inferior a 0,05. Los hallazgos indicaron una correlación positiva robusta entre la CI y el CO en la Agencia referida durante la pandemia de 2020.

Quesada (2022), En su tesis, se propuso investigar la relación entre la CI y el CO en el contexto del teletrabajo en la empresa Nevacom durante el año 2022. Se optó por un enfoque mixto en la metodología, combinando un estudio básico de naturaleza descriptiva correlacional, ya que se analizaron ambas variables. El estudio fue transversal, utilizando métodos deductivos, analíticos y estadísticos. La muestra estuvo compuesta por 27 empleados de Nevacom y para probar las hipótesis se utilizó un cuestionario de 20 ítems relacionados con las variables. Por ende los resultados consideran una relación significativa entre la CI y el CO durante el teletrabajo en Nevacom. Esto fue confirmado por una estadística de contraste chi-cuadrado de 10,115 con 2 grados de libertad y un valor p inferior a 0,05 (0,006). Es decir, se apreció una vinculación estadísticamente considerable entre la CI y el además CO, ya que aproximadamente el 70% de las respuestas fueron negativas respecto de las variables analizadas.

Rivera (2022), estudió la relación entre la CI y el CO en el GORE Pasco durante el año 2019. Se optó por un enfoque metodológico no experimental del cual el nivel fue básico-aplicado, con un diseño descriptivo netamente correlacional longitudinal. Donde, se emplearon solo dos cuestionarios tipo Likert, cada uno con 20 preguntas, para medir las variables, aplicados a una muestra intencionada de 175 trabajadores y directivos administrativos. Los resultados revelaron que un porcentaje significativo, el 77,1%, refleja que la CI ocasiona un arraigo organizacional hacia la entidad. Además, el 88,5% opina que una buena CI podría mejorar la productividad en diversas áreas, aunque un 11,5% discrepa con esta afirmación. Por otro lado, el 54,3% afirma conocer los diferentes tipos de CI en la institución, mientras que el 45,7% desconoce esta diversidad. Se concluyó que, con un margen de error que fue del 1,265%, existe una asociación

entre la CI y el CO de los agentes públicos de la entidad. Asimismo, se observó una asociación entre la C.I y el liderazgo, entre la C.I y el trabajo en equipo, y entre la C.I, y la motivación de los agentes públicos, con niveles de correlación significativos a niveles de error específicos.

Celis (2022), propuso verificar el vínculo entre el clima laboral (CL) y la CI entre los asistentes de IPRESS Micro Red Techo Obrero. La metodología utilizada fue de naturaleza correlacional, incluyendo métodos cuantitativos y un diseño cruzado no experimental. Para el objetivo general se aplicó un margen de significancia de 0.00, por ende, se tendrá que aceptar la hipótesis general con un 95% de confianza, demostrando un vínculo de relevancia entre el CL y la CI. Además, el coeficiente Rho de 0,660 muestra un vínculo directo y netamente moderado y también positiva entre estas variables, lo que sugiere que una gestión adecuada de la CI puede tener un impacto positivo en el CL. Por otro lado, el coeficiente Rho de 0,154 indica una relación muy baja, a su vez positiva entre el CL y la CI. Esto sugiere que, aunque la CI dentro de grupos del mismo nivel puede estar presente, caracterizada por la interacción lineal entre los interlocutores, su impacto en el clima laboral no es significativo, independientemente del nivel de redundancia de la información.

Alarcón y Prado (2021), se determinó apreciar el vínculo entre la CI y su impacto en el CO de una empresa transnacional del rubro de hidrocarburos. El método utilizado es correlacional y se basa en métodos cuantitativos. Lo cual la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores de la organización. Se utilizaron dos escalas de instrumentos para la recolección de datos: una con 19 elementos y otra con un total de 20 elementos, que comprendieron un total de 39 preguntas. Los resultados dieron a conocer una correlación significativa entre las dos variables de CI y el CO, con un nivel de intensidad considerable ( $r = 0,619$ ) y ( $p = 0,000$ ). Además, se observaron altas correlaciones directas y positivas entre los aspectos de comunicación personal ( $r=0,586$ ) y ( $p=0,000$ ), comunicación interpersonal ( $r = 0,622$ ) y ( $p = 0,000$ ) y comunicación interpersonal ( $r = 0,622$ ) y ( $p =0,000$ ). Comunicación organizacional ( $r = 0,591$ ,  $p = 0,000$ ) con el entorno Institucional. En conclusión, lo cual se evidencia que CI efectiva en todos los

ámbitos de la organización ayuda a prevenir conflictos y mejora la relación y también la lealtad que deben tener los trabajadores hacia la organización, creando así un ambiente activo en la organización.

Borda (2020), propuso investigar la relación entre la CI y el CO en los profesores de las I. E de la RED N° 13 de la localidad de Huaral periodo 2019. El estudio se enmarca en un tipo básico, con un enfoque netamente cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional, sin experimentación. La población total estuvo compuesta por 123 profesores, donde se escogió una posible muestra de 93 docentes con un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de información, se ejecutó la encuesta como técnica, empleando cuestionarios como instrumentos de recolección. Se validaron los instrumentos mediante el juicio de buenos expertos y se aplicó la veracidad a través del coeficiente de Alfa Cronbach, donde arrojó valores de alta confiabilidad (0,930 y 0,961). Los resultados revelaron que el 51,6% de los encuestados creía que la CI era suficiente y el 49,5% creía que la CO estaba vigente. Adicionalmente, en 2019 se apreció una correlación netamente positiva y altamente significativa entre la CI y la CO en la institución educativa RED N° 13 de Huaral, con un importe del coeficiente de correlación, que fue de Spearman (Rho) de 0,725.

Ñopo (2020), propuso evaluar el impacto de la CI en el CO de Starbucks San Isidro, Lima, en el año 2022. El diseño metodológico aplica un enfoque mixto, que es una investigación aplicada a nivel descriptivo-explicativo, diseño experimental. Se utilizó el método de investigación estadístico-analítico-inductivo. Se conformó la población por 93 trabajadores del grupo y la muestra estuvo conformada por 90 compañeros de trabajo y 3 supervisores del equipo directivo. Se utilizaron como herramientas de obtención de información el cuestionario y además la guía, que fue entrevistas. Como resultado se muestra un impacto significativo de la CI en el CO de las tiendas. Hubo un 68,5% de respuestas afirmativas en el cuestionario y 86,8% en la guía de entrevista aplicable a supervisores, lo que sugiere que la CI afecta el CO de la empresa.

Plasencia (2020), propuso verificar el vínculo entre la CI y además el desempeño laboral (DL) en la entidad Menú Express E.I.R.L. Cajamarca será en

el periodo 2020. El estudio se enmarco con un diseño descriptivo de índole correlacional y de enfoque no experimental. La técnica de obtención de datos se utilizó en base a encuestas, aplicando cuestionarios diferentes para cada variable, con un total de 33 ítems, para la muestra seleccionada. En ese contexto el análisis de información descriptivos se ejecutó mediante tablas netamente estadísticas, mientras que la prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente, llamado correlación rho de Spearman. Por ende, los resultados muestran un vínculo significativo entre la CI y el DLs, con un nivel de relevancia de 0,05 y una correlación de 0,663. Se ha descubierto que varios aspectos de la CI, como la identificación con la organización, hacia abajo, hacia arriba y lateralmente, están relacionados con el DL. Los diferentes métodos de CI dentro de una organización están relacionados con el DL en 2020.

Vidarte (2019), Para examinar la relación entre la CI y el CO en el ámbito organizacional del sector netamente público, el foco fue el Consejo Nacional de Justicia. El organismo era responsable de seleccionar, evaluar y disciplinar a jueces y fiscales. El estudio utilizó un enfoque descriptivo correlacional para describir los fenómenos en su entorno natural. Formaron parte de la muestra 140 empleados. La fiabilidad del resultado fue alta. La investigación muestra que la CI tiene un gran impacto en el entorno de estas organizaciones. El nuevo órgano que sustituirá al Consejo, denominado Junta Nacional de Justicia, deberá contar con comunicaciones internas integradas a la organización. Existió una correlación entre la CI y el CO. Se encontró una muy buena correlación entre la CI y el CO, así como la participación de los trabajadores y la motivación del personal. Se necesita una CI eficaz para promover un entorno organizacional saludable y productivo.

Morán (2019), estudia Determinar la relación entre CI y CO entre docentes de la IE de Guayaquil durante el ciclo escolar 2018-2019. Se seleccionó una muestra de 38 docentes mediante un estudio no experimental transversal y de correlación causal mediante muestreo intencional no probabilístico. Se utilizaron encuestas y entrevistas, dando como resultado la validación de dos cuestionarios en formato de respuesta tipo Likert con coeficientes alfa de Cronbach de 0,783

para CI y 0,898 para CO. Los datos se procesaron utilizando SPSS para obtener correlaciones de Spearman. En tanto el resultado del análisis de correlación indica que la tabla 1, el 50% (10) de la muestra califica ambos, CI y CO, como de un nivel alto. Además, el 35% (7) considera que el CO es de nivel medio, pero la CI es de nivel alto. En la tabla 5, el valor sig. de 0,225 y el valor de Rho de 0,284 indican correlación positiva pero débil entre la CI y el CO. Respecto a R (regresión lineal), el valor obtenido de 0,421 sugiere que la CI influye en un 42,1% en el CO. Por lo tanto, se concluye que la motivación no cuenta una incidencia significativa en el CO de los docentes en la IE en Guayaquil, Ecuador, en 2018.

Murgueytio (2019), propuso identificar el vínculo del y el CO en la unidad educativa "La Libertad" en Santa Elena, durante el año 2018, a través de la identificación de las deficiencias en la CI y las debilidades en el CO. Utilizando un enfoque descriptivo, prospectivo, correlacional, transeccional y no experimental, se seleccionó una muestra de 33 docentes, a quienes se les administraron encuestas (mediante cuestionarios) para recopilar información sobre la CI y el CO. Se analizaron los datos estadísticamente mediante la prueba t de Student y la prueba r de Pearson para determinar la relación entre las variables de estudio y confirmar las hipótesis. Los resultados muestran que prevalece el nivel adecuado de CI en un 55%, mientras que el CO se considera desfavorable con un valor de 64%. La relación entre la CI y el CO, establecida mediante el coeficiente r del indicador Pearson, fue de 0,777 donde el Sig. = 0,000 < 0,01, lo que refleja una correlación algo alta, directa y muy significativa. En términos de fundamentación científica, en relación con la variable de CI, según Robbins (2009), esta constituye aproximadamente el 70% del tiempo que una persona despierta invierte interactuando consigo misma y con otros individuos, siendo la forma principal de satisfacer las necesidades sociales inherentes del ser humano. Chiavenato (2000) define la comunicación como un proceso en el cual se transfiere información y significado de una persona a otra, implicando la transmisión de comprensión e información entre individuos, y se manifiesta como una interacción que involucra datos, ideas, y valores. Según Helriegel y Slocum (2009), la comunicación comprende la capacidad de informar, entender y recibir

ideas claras, pensamientos y además otros contenidos, tanto verbal como no verbalmente, con el fin de transferir información de manera precisa. A partir de estas perspectivas, se destaca la importancia de la comunicación en la vida diaria; sin embargo, ¿cómo se emplea en el entorno laboral? Para dar una respuesta a la esta pregunta, es importante comprender qué roles desempeña dentro de una organización.

Robbins (2009), señala a la comunicación, lo cual desempeña una función netamente de control mediante políticas o directrices, ya sea en un contexto formal, lo cual una normativa regula el comportamiento individual, o informal, donde un grupo influye en otro mediante persuasión o coerción para inducir cambios en su conducta. Además, actúa como un motivador al explicar a los empleados qué se está haciendo bien y cómo mejorar si es necesario. En tercer lugar, la comunicación sirve como medio para expresar emociones, percepciones y dudas, permitiendo al individuo satisfacer sus diversas necesidades sociales. Y por último, facilita la transmisión de datos e información, crucial en la toma realmente de decisiones y la evaluación de opciones.

Cada una de las funciones que han sido mencionadas es igualmente relevante dentro de un grupo, ya que la comunicación en sí misma puede cumplir una o varias de estas funciones. Sin embargo, también sigue un proceso específico que se detalla a continuación.

De acuerdo a Chiavenato (2000), Para que la comunicación sea efectiva, no solo debe cumplir su función, además debe gestionar el intercambio de mensaje. Esto incluye la gestión del tiempo, para asegurar que el receptor preste una adecuada atención , que tienen significados, para el entorno laboral y pueda recibir la información de manera más efectiva; la gestión del significado, que implica comprender los símbolos y el lenguaje adecuado para asegurar la correcta codificación del mensaje; y la gestión de la confianza, que consiste en promover un adecuado ambiente de confianza para las personas, para luego copiarlo en toda la organización y mejorar la comunicación en general.

Las organizaciones muestran un interés notable en la CO debido a la importancia de mejorar las habilidades de comunicación, y comprender su

impacto en el rendimiento global de la organización. Esta área de estudio posibilita dirigir la conducta de cada individuo y promover relaciones personales eficaces que faciliten la colaboración hacia metas comunes (Lucas, 1997).

En ese sentido Robbins (2009), esta facilita la transmisión de mensajes dentro de un grupo mediante tres formas principales: oral, escrita y no verbal. Predominantemente, la comunicación oral se realiza a través de discursos, rumores o chismes, lo que posibilita una transmisión rápida y proporciona una retroalimentación casi inmediata sobre el entendimiento del mensaje.

Por consiguiente, la comunicación escrita, puede emplearse mediante diferentes formas como memos, cartas, correos electrónicos, mensajería, o otro medio que permita la transmisión de símbolos o también palabras escritas. Por lo general, se prefiere como un medio tangible para transmitir un mensaje, ya que posibilita la consulta del contenido enviado y la realización de referencias basadas en él. Sin embargo, elaborar el mensaje antes de enviarlo puede requerir más tiempo que en la comunicación oral, y la retroalimentación puede no ser inmediata como en este último caso.

Finalmente, encontramos la comunicación no verbal, que acompaña a la comunicación verbal y se manifiesta a través de gestos, expresiones faciales, posturas corporales, tonos de voz y otros indicios físicos. También conocida como lenguaje corporal, esta forma de comunicación a menudo añade complejidad a la interacción, ya que puede carecer de precisión y no siempre poseer un significado explícito.

Para Helriegel y Slocum (2019) La comunicación asertiva se define como la capacidad de expresar de manera segura los propios sentimientos, pensamientos y creencias, al mismo tiempo que se respetan las opiniones ajenas. Aunque algunos autores no profundizan en este tema, se entiende que es un elemento fundamental para lograr una comunicación efectiva y clara entre el emisor y el receptor. En el ámbito laboral, se conoce como comunicación organizacional (CO) a cualquier tipo de interacción que se produce dentro de una entidad.

Del mismo modo que hay variedades de comunicación, también se consideran la fuente del mensaje y el canal que se emplea. Según lo planteado por Chiavenato (2000), se identifican tres criterios de canales netamente formales:

La comunicación netamente descendente se origina desde la dirección o puede ser por la alta gerencia, es decir, desde la cúspide de la jerarquía organizacional. Esta forma de comunicación se emplea comúnmente para ceder directrices, políticas, servicios u otros temas que es obligatorio, como por decir, lineamientos, procedimientos o también instrucciones requeridas.

La comunicación ascendente, que se origina en la base de la empresa y se dirige hacia arriba, generalmente se manifiesta a través del diálogo cotidiano, buzones de sugerencias o encuestas de clima laboral o satisfacción realizadas periódicamente. Su propósito es recopilar información que los empleados pueden no expresar en situaciones formales, pero que puede afectar su desempeño o el ambiente laboral.

Finalmente, se encuentra la comunicación horizontal, que se refiere a la interacción entre personas que ocupan posiciones jerárquicas similares, con el propósito de coordinar esfuerzos y fomentar la armonía entre los integrantes. Esta dinámica también puede abarcar a individuos de distintos niveles jerárquicos, manteniendo un sentido de equidad.

Un canal informal se define como aquel que se establece de manera espontánea por parte del emisor con el propósito de transmitir un mensaje, sin estar sujeto a la regulación de la organización. Además, se pueden identificar las redes de comunicación, que son estructuras de interacción establecidas por los individuos. Estas redes se clasifican en tres tipos: la cadena, la rueda y todos los canales. En la red de cadena, la comunicación se adhiere rigurosamente a la jerarquía formal de la organización; una figura central actúa como el principal referente para todas las interacciones del grupo, generalmente un líder destacado. Por otro lado, en la red de todos los canales, todos los integrantes del grupo tienen la posibilidad de comunicarse y participar sin la necesidad de la intervención de un líder. En este estudio nos enfocaremos en la comunicación horizontal, que

abarca tanto canales formales como informales, y proporcionaremos una mayor explicación sobre la red que se utiliza según los hallazgos obtenidos.

En el contexto actual, el CO desempeña un protagonismo esencial en el progreso de las organizaciones, las cuales constantemente buscan mejorar el entorno laboral para aumentar la productividad, eficiencia y satisfacción de sus empleados. Por lo tanto, resulta crucial examinar las variables netamente ambientales que influyen en dicho clima y su impacto en el rendimiento individual de los colaboradores.

Helriegel y Slocum (2009) definen el diagnóstico organizacional como el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño de una organización, un departamento, un equipo o un puesto, con el fin de detectar las causas de los problemas y las áreas que requieren mejora. Mediante la realización de evaluaciones del clima laboral y entrevistas abiertas, se pueden identificar diferentes aspectos y actitudes de los empleados hacia la organización, así como proponer soluciones para los problemas detectados. Por consiguiente, uno de los objetivos fundamentales de llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional en ISM es examinar el bienestar y la satisfacción de los empleados, identificar las posibles causas de los inconvenientes y optimizar los resultados para futuras evaluaciones.

Para Chiavenato (2000), Se manifiesta como la influencia que el entorno laboral ejerce sobre la motivación de los empleados, constituyendo una cualidad o rasgo del ambiente que perciben los integrantes de la organización y que repercute en su comportamiento.

Por otro lado, Robbins (2009) señala que representa la identidad de la organización, la cual puede evaluarse en distintos niveles y se asemeja a la cultura presente en cada entidad. Esta similitud permite reforzar las tradiciones, valores, hábitos y métodos que caracterizan a cada empresa.

Brunet (2011), se destaca que es la forma en que los trabajadores interpretan la dinámica de la empresa. Las características individuales de cada empleado funcionan como un filtro que afecta la comprensión de los elementos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos, lo que ayuda a

conformar la percepción del clima laboral. Además, se caracteriza por ser un proceso interactivo en el cual los resultados obtenidos refuerzan las percepciones de los empleados. Esto significa que la interpretación de la realidad está influenciada por las características personales del empleado, como sus actitudes, percepciones, personalidad, tolerancia al estrés, valores y nivel de formación. Por lo tanto, un empleado con una actitud negativa en el trabajo debido al CO percibido tenderá a desarrollar una actitud más negativa al observar el desempeño organizacional, especialmente si el desempeño es bajo.

Según Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo (2006) se define como una representación de la organización que la distingue de otras y que influye en el actuar de los miembros. En consecuencia, los elementos organizacionales que se analizan abarcan prácticas, políticas, liderazgo, conflictos, sistemas de recompensas y sanciones, control y supervisión, así como las características del entorno físico de la organización. Se considera que el clima organizacional impacta en las relaciones interpersonales, actitudes, creencias, valores y motivación del personal dentro de una organización. Finalmente, se propone que el clima organizacional fomenta la productividad, así como el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción en el trabajo.

Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo (2009) Los factores mencionados incluyen varios componentes y determinantes comúnmente considerados. Entorno físico: incluye infraestructura, equipamiento técnico, temperatura y niveles de contaminación. Las características estructurales: Se consideran aspectos como la magnitud de la organización, su estructura formal y el tipo de liderazgo. El entorno social abarca la camaradería, los conflictos entre departamentos o empleados, así como la comunicación interna de la organización. Las características personales se enfocan en las habilidades, actitudes, motivaciones y expectativas de los trabajadores. El comportamiento organizacional incluye elementos como la productividad, el ausentismo, la rotación de personal y la satisfacción laboral que perciben los empleados. La interacción de estos factores y determinantes refleja el nivel de clima organizacional dentro de una empresa.

Litwin R. & Stringer (2015) Se llevó a cabo la propuesta de un cuestionario fundamentado en la teoría de la motivación de McClelland (1989), adoptando un enfoque experimental, con el objetivo de identificar las percepciones de los colaboradores dentro de la organización. De acuerdo con McClelland, la motivación en el ámbito laboral está estrechamente vinculada a las necesidades individuales y a la predominancia de alguna de ellas: Poder, que se refiere a la necesidad de influir en los demás y ejercer autoridad. Esta necesidad se relaciona con las dimensiones de CO de Estructura, Responsabilidad y Estándares, según lo indicado por Litwin y Stringer (2015). Afiliación, que se fomenta a través de la satisfacción de mantener buenas relaciones y disfrutar de la compañía de otros. La afiliación se asocia con las dimensiones de Cooperación, Identidad y Relaciones del CL, también según Litwin y Stringer (2015). Logro, que se manifiesta cuando esta necesidad es predominante, reflejándose en la satisfacción derivada del cumplimiento de metas y resultados. Las personas impulsadas por el logro se esfuerzan por alcanzar sus objetivos y experimentan una gran satisfacción al lograrlos. No obstante, una elevada necesidad de logro puede resultar en insatisfacción si el trabajo no presenta desafíos. Esta necesidad se relaciona con las dimensiones de Desafío, Recompensa y Conflicto del CO.

Robbins (2009), Se sostiene que la percepción del clima organizacional está determinada por factores como la estructura de la organización y su gestión, las normativas establecidas y el proceso de toma de decisiones, entre otros elementos. Asimismo, se señala un conjunto adicional de variables que están directamente vinculadas al trato hacia el personal, las cuales abarcan las motivaciones, las actitudes y la comunicación.

Otro diseño de CO utilizado frecuentemente por las instituciones es el modelo Great Place To Work Institute (2008). Este modelo mide la calidad del lugar de trabajo evaluando tres relaciones interrelacionadas: la relación empleado-supervisor, la relación empleado-trabajo-compañía y la relación empleado-supervisor. Este modelo ha sido validado y aplicado globalmente basándose en el análisis y entendimiento del clima laboral, así como en la identificación e interacción entre los diferentes aspectos e indicadores presentes en cada lugar de

trabajo. Los aspectos a considerar incluyen la confianza, el respeto, también el trato justo, y por último el orgullo y la camaradería.

El Great Place To Work Institute (2008) Se ha implementado y verificado un modelo de reconocimiento internacional para el análisis y la comprensión del entorno laboral. Este modelo se fundamenta en la identificación, construcción e interacción de múltiples dimensiones que se encuentran en cualquier espacio de trabajo. En estas dimensiones, la organización se percibe como un entorno en el que los empleados experimentan confianza hacia sus colegas y sienten orgullo por las tareas que realizan. La idoneidad de un lugar de trabajo se evalúa a través de la calidad de tres relaciones interrelacionadas: la relación entre empleados y supervisores, la relación entre los empleados y sus tareas, y la relación entre los propios empleados.

Existen varias herramientas para evaluar la cultura organizacional, cada una de las cuales mide diferentes aspectos específicos. Uno de los más utilizados es el Cuestionario de CO (OC) de Litwin y A. Stringer (1968).

Evalúa nueve aspectos: Responsabilidades: La sensación de que los empleados son autónomos y capaces de tomar decisiones sin consultar a sus supervisores en cada paso del camino. Recompensa: Parece que el trabajo bien hecho ha sido recompensado. Riesgo: Sentirse desafiado en el trabajo o dentro de la organización. Calidez: Buena percepción general de la comunidad. Apoyo: Reconocimiento de ayuda equitativa de todos los colaboradores de la Institución. Normas: Reconoció la relevancia de las normas y requisitos para el desempeño laboral. Conflicto: La sensación de que los directivos prestan atención a las opiniones, incluso si difieren. ID: Sentido de pertenencia a una empresa, de ser un miembro valorado dentro de una empresa y de un equipo de trabajo particular.

Un estudio adicional llevado a cabo por Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) examinó la conexión entre el compromiso y el clima laboral, considerando el género y la edad como variables. Al analizar los resultados, se constató que no existían diferencias significativas entre los géneros ni al segmentar los datos por edad. Un hallazgo relevante indica que las mujeres experimentan una mayor presión debido a sus responsabilidades, mientras que los hombres tienden a

incrementar su compromiso emocional cuando reciben reconocimiento. A pesar de estas variaciones, los niveles de compromiso y clima organizacional son comparables entre ambos géneros.

Los parámetros se describen como características observables y mensurables que influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Por ello, es importante conocer los aspectos que se considerarán en este estudio, tomado del modelo Great Workplace desarrollado por el Instituto (2008), para diagnosticar el CO. Entre ellas se considera: Credibilidad: se refiere a cómo los colaboradores perciben a sus superiores y a la empresa. Para aumentar la confianza es necesario desarrollar las siguientes habilidades: Comunicación: proporcionar a los colaboradores información completa y transparente sobre la empresa y ponerla a disposición de los directivos. Potencial: Mejorar la capacidad de liderazgo en visión y gestión empresarial, así como la coordinación de recursos. Integridad: Asegúrese de que los gerentes sean confiables y consistentes y que la empresa se administre de manera ética. Orgullo: Se refiere al valor que sienten los empleados por su trabajo y por pertenecer a una empresa con buena reputación en la comunidad. Para potenciar el orgullo es necesario desarrollar las siguientes competencias: Satisfacción por el desempeño laboral: genera la percepción de que el trabajo realizado posee una relevancia y un valor adicional significativo para la organización. Satisfacción del equipo: enfatiza los éxitos del grupo y promueve un entorno que reconozca las aportaciones de cada integrante para alcanzar las metas establecidas. Satisfacción corporativa: fortalecer la reputación de la empresa entre sus empleados y estimular la participación en iniciativas sociales. dimensiones porque actualmente la empresa ya lleva a cabo una medición del CO, y las dimensiones mencionadas son parte integral de dicha medición.

En cuanto a la justificación teórica, es sólida y rigurosa, presentando antecedentes, bibliografía y fuentes académicas confiables. Esto permite conocer la medición de las variables, y los instrumentos más utilizados en este ámbito de estudio, lo que también contribuirá a futuras investigaciones sobre Comunicación Organizacional y CO, especialmente en poblaciones diferentes a las comúnmente estudiadas, como los trabajadores municipales. Respecto a la justificación

práctica, esta investigación servirá como punto de partida para que las áreas de comunicaciones y gestión humana de la Municipalidad de Huarmey desarrollen estrategias para evaluar el CO en los años venideros. Los resultados obtenidos mostrarán las preferencias de los operarios para recibir información y recomendarán estrategias para su difusión. Además, se podrán obtener resultados sobre el orgullo y sentido de pertenencia en relación con la antigüedad, así como la percepción de los operarios sobre sus jefes. Estos datos informarán a la empresa sobre los mecanismos necesarios para revertir o potenciar los resultados obtenidos. En cuanto a la justificación metodológica, la investigación destaca la importancia de desarrollar nuevas técnicas y procedimientos para encontrar una relación entre las dos variables, ya sea positiva o negativa. La información obtenida valdrá como referencia y antecedente para futuras investigaciones que utilicen las mismas variables de estudio. Respecto a la justificación social, este estudio beneficiará tanto a las personas relacionadas con la empresa, interna y externamente, como a los directivos que desean conocer el funcionamiento de la Municipalidad de Huarmey. Así, podrán asegurarse de que se cumplen las funciones, actividades y tareas necesarias para brindar un servicio de calidad a los usuarios y obtener su fidelidad.

Respecto a la pregunta de investigación, entendemos que las empresas están cada vez más preocupadas por el bienestar de los empleados en las organizaciones. Existe, por tanto, una clara tendencia a investigar estrategias que puedan ayudar a conseguir este objetivo. En un mundo globalizado, estamos acostumbrados a trabajar con muchos tipos diferentes de personas y la diversidad en las empresas es mayor cada vez. Sin embargo, existe un grupo de empleados cuyas actividades son de carácter operativo y no requieren un alto nivel de educación. Esta situación obliga a las empresas a desarrollar estrategias de comunicación específicas para asegurar una interacción directa y fluida en un lenguaje comprensible.

Debido a la creciente tendencia de destacarse en el mercado como una empresa reconocida por tener un buen CO a través de actividades de comunicación transparentes, la unidad estudiada quiso evaluar si su estrategia de comunicación

utilizada con este grupo de colaboradores realmente los beneficiará en la comunidad, y si comprenden la importancia de su trabajo en el contexto de la estrategia de la empresa.

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo demostrar la influencia existente entre la CI y el CO. Su finalidad es proporcionar información práctica y relevante a los gestores de recursos humanos y/o comunicación corporativa, para que puedan desarrollar estrategias efectivas para sus áreas en los próximos años.

Se plantea el problema de investigación siguiente: ¿De qué manera la CI influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad de Huarney en el 2021?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de variables, la definición conceptual de la variable CI refiere al conjunto de procesos de información y comunicación de empresas de diferentes sectores y con diferentes objetivos específicos, diseñados para transmitir una imagen estratégica a su público objetivo. El CO tiene dimensiones internas y externas; En cuanto a la definición operativa de la variable CI, este estudio examinó el enfoque de gestión de Tessi (2004), que reúne los modelos 3E, 2S y 1A, permitiendo integrar una forma sistemática de CI de Tres Vías: (CI, Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional). En cuanto a la definición conceptual de la variable CO, es la percepción que tiene un empleado sobre su ambiente laboral y se basa en aspectos relacionados como oportunidades de desarrollo personal, participación en las tareas asignadas, supervisión recibida, capacidad de acceder a información relacionada con su trabajo en coordinación con otros compañeros y condiciones laborales que faciliten su trabajo. Y en cuanto a la definición operativa de la variable CO: Con base en el enfoque de Rodríguez (2010), para este estudio se consideraron los siguientes aspectos: Liderazgo, trabajo en equipo y motivación.

En la presente investigación, se planteó la siguiente hipótesis: La CI influye de manera significativa en el CO de los trabajadores municipales de Huarney en el 2023. Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se ha planteado como objetivo general, determinar de qué manera la CI influye en el

CO de los trabajadores, del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: identificar en qué medida la CI influye en el CO; determinar de qué manera la CI influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarney en el 2023; identificar en qué medida la CI influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad de Huarney en el 2023.

## **2. METODOLOGÍA**

Este estudio es básico, correlacional y descriptivo. Este es un campo explicativo porque busca comprender las relaciones de causa y efecto que existen entre dos o más variables en un contexto específico, como lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este proyecto no es de naturaleza experimental ya que las variables no se manipulan de manera intencional sino que los fenómenos se observan solo en su entorno natural. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), es de naturaleza transversal porque los datos se recopilan en un momento determinado para describir variables y analizar su prevalencia y relaciones.

Una población es una colección de todos los casos que coinciden con varios elementos y debe estar claramente posicionada en función de las características de contenido, lugar y tiempo, en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). En nuestro caso, como población se ha considerado a los trabajadores municipales de la provincia de Huarney, siendo un total de 331, de los cuales 117 tienen la categoría de nombrados mientras que 214 se encuentran contratados bajo la modalidad de prestadores de servicios.

La muestra representa una porción significativa de la población, cuyas características son tales que los resultados obtenidos pueden ser generalizados a todos los elementos que la componen, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Ante la creciente necesidad de destacarse en el mercado como una entidad reconocida por su buen clima organizacional a través de actividades de comunicación transparentes, la unidad en estudio decidió evaluar si su estrategia de comunicación con este grupo de colaboradores realmente les beneficia en la comunidad y si comprenden la relevancia de su labor en el marco de la estrategia

de la entidad. Para la obtención de la muestra, se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Esta muestra fue extraída de una población de 331 trabajadores, resultando en una selección aleatoria de 116 empleados.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de investigación, se utilizó la encuesta para ambas variables, lo que permitió recopilar datos de la población objetivo y transformarlos en la información necesaria para la investigación. Se aplicó un cuestionario a los trabajadores municipales de Huarney, con el fin de conocer aspectos relacionados con las variables: clima organizacional (CO) y comunicación interna (CI), compuesto por 39 ítems (Anexo 03), utilizando la escala de Likert como método de medición.

En el procesamiento de los datos obtenidos a través de la encuesta y el cuestionario, correspondientes a la Municipalidad Provincial de Huarney en el año 2023, se emplearán los programas SPSS versión 22 y Excel 2013.

En esta investigación, se llevará a cabo una prueba de hipótesis para identificar la correlación entre las variables en estudio (CI y CO), utilizando el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), dado que se trata de una prueba estadística paramétrica.

### 3. RESULTADOS

#### Descripción de los resultados

**Tabla 1**

*Nivel de CI percibidos por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey, año 2023.*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	80 - 89	21	18,1
	Nivel medio	90 - 98	57	49,1
	Nivel alto	99 - 102	38	32,8
	Total		116	100,0

*Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarmey, 2023.*

**Interpretación:** En la tabla 1, el 49,1%, percibe que la CI tiene un nivel medio; asimismo, el 32,8% de los trabajadores percibe que tiene un nivel alto; por el contrario, un porcentaje menor del 18,15% afirma que tiene un nivel bajo. Lo que determina que la mayoría muestra gran aceptación con respecto a la CI, lo cual es positivo para la entidad estudiada.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de la CI de los trabajadores.*

Niveles	Comunicación Intrapersonal		Comunicación Interpersonal		Comunicación Institucional	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	15	12,9	18	15,5	11	9,5
Medio	59	50,9	63	54,3	58	50,0
Alto	42	36,2	35	30,2	47	40,5
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarmey, 2023.*

**Interpretación:** En tabla 2, las dimensiones de la CI de los trabajadores tienen diferentes niveles, destacando el nivel medio de las dimensiones de comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional, según la percepción del 50,9%, 54,3% y 50,0%, respectivamente, de los trabajadores. Sin embargo, es necesario destacar que, en segunda escala de importancia se encuentra el nivel alto de las dimensiones comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional, según la percepción del 36,2%, 30,2% y 40,5%, respectivamente, de los trabajadores de la entidad en estudio.

**Tabla 3**

*Nivel de CO percibidos por los trabajadores.*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	80 - 89	21	18,1
	Nivel medio	90 - 98	60	51,7
	Nivel alto	99 - 102	35	30,2
	Total		116	100,0

*Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarney, 2023.*

**Interpretación:** En la tabla 3, el 51,7% percibe que el CO tiene un nivel medio; asimismo, el 30,2% de los trabajadores percibe que el CO tiene un nivel alto; por el contrario, un porcentaje menor del 18,1% afirma que el CO tiene un nivel bajo. En consecuencia, se determina que la mayoría muestra gran aceptación con respecto al CO, lo cual es positivo para la entidad en estudio.

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones del CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarney, año 2023.*

Niveles	Liderazgo		Trabajo en Equipo		Motivación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	34	29,3	32	27,6	33	28,4

Medio	64	55,2	68	58,6	54	46,6
Alto	18	15,5	16	13,8	29	25,0
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarmey, 2023.

**Interpretación:** En tabla 4, las dimensiones del CO de los trabajadores municipales de Huarmey, tienen diferentes niveles, destacando el nivel medio de las dimensiones liderazgo, trabajo en equipo y motivación, según la percepción del 55,2%, 58,6% y 46,6%, respectivamente, de los trabajadores. Sin embargo, es necesario destacar que, en segunda escala de relevancia se encuentra el nivel bajo de las dimensiones liderazgo, trabajo en equipo y motivación, según la percepción del 29,3%, 27,6% y 28,4%, respectivamente, de los trabajadores de la entidad en estudio.

## Caracterización de las variables

**Tabla 5**

Caracterización de la CI de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey, año 2023.

Factores/variables		CI						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Sexo</b>	Masculino	17	21,8	28	35,9	33	42,3	78	67,2
	Femenino	7	9,0	21	26,9	10	12,8	38	32,8
<b>Edad</b>	De 18 a 25 años	9	50,0	5	32,2	4	22,2	18	15,5
	De 26 a 35	8	11,8	39	66,5	21	30,9	68	58,6
	De 36 a 46	4	13,3	18	60,0	8	26,7	30	25,9
<b>Instrucción</b>	Secundaria	10	25,0	17	42,5	13	32,5	40	34,5
	Superior Univers.	27	35,5	35	46,1	14	18,4	76	65,5
<b>Antigüedad</b>	De 0 a 1 años	2	14,3	8	57,1	4	28,6	14	12,1
	de 2 a 3	8	28,6	14	50,0	6	21,4	28	24,1
	de 4 a 5	19	61,3	7	22,6	5	16,1	31	26,7
	De 6 a 7	11	25,6	27	62,8	5	11,6	43	37,1
<b>TOTAL</b>		40	34,5	56	48,3	20	17,2	116	100,0

Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarmey, 2023.

**Interpretación:** En la tabla 5, más de una tercera parte de los trabajadores, en su mayoría hombres, califican la CI en la Municipalidad de Huarney como nivel alto (42,3%) y nivel medio (35,93%). Asimismo, más de una cuarta parte de los trabajadores, específicamente las mujeres (26,9%), califican la CI con un nivel medio. En lo que respecta al nivel educativo, aproximadamente el 42,5% de las personas en la muestra ha finalizado su educación secundaria y el 46,1% que han finalizado su educación superior, observan un nivel medio en la CI de la Municipalidad de Huarney.

**Tabla 6**

*Caracterización del CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarney, año 2023.*

Factores/variables		CO						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Sexo</b>	Masculino	14	17,9	40	51,3	21	26,9	75	64,7
	Femenino	12	15,4	23	29,5	6	7,7	41	35,3
<b>Edad</b>	De 18 a 25 años	5	27,8	10	64,4	4	22,2	19	16,4
	De 26 a 35	13	19,1	36	61,4	20	29,4	69	59,5
	De 36 a 46	4	13,3	14	46,7	3	10,0	21	18,1
<b>Instrucción</b>	Secundaria	13	32,5	21	52,5	11	27,5	45	38,8
	Superior Univers.	15	19,7	34	44,7	22	28,9	71	61,2
<b>Antigüedad</b>	De 0 a 1 años	1	7,1	5	35,7	6	42,9	12	10,3
	de 2 a 3	6	21,4	15	53,6	9	32,1	30	25,9
	de 4 a 5	5	16,1	7	22,6	14	45,2	26	22,4
	De 6 a 7	8	18,6	24	55,8	16	37,2	48	41,4
<b>TOTAL</b>		20	17,2	51	44,0	45	38,8	116	100,0

*Fuente: Base de datos de la variable de investigación - Huarney, 2023.*

**Interpretación:** En la tabla 6, más de una tercera parte de los trabajadores, en su mayoría hombres, califican el CO en la Municipalidad de Huarney como nivel medio (51,3%) y nivel alto (26,9%). Asimismo, más de una cuarta parte de los trabajadores, específicamente las mujeres (29,5%), califican la CI con un nivel medio. En lo que respecta al nivel educativo, aproximadamente el 52,5% de las personas en la muestra ha finalizado su educación primaria y el 44,7% que han finalizado su educación superior, observan un nivel medio en el CO de la Municipalidad de Huarney.

## Contrastación de Hipótesis

### Resultados del objetivo general

**Tabla 7**  
**Relación entre la CI y el CO**

		CI	CO
CI	Correlación de Pearson	1	,879**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	116	116
CO	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	116	116

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla 7, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,879 con una significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, es decir, que una mejor CI conlleva un mejor CO, generando un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores de la entidad en estudio. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$ .

## Resultados del objetivo específico N° 1

**Tabla 8**  
**Relación entre la CI y el CO en la Municipalidad Provincial de Huarney, año 2023, en la dimensión comunicación intrapersonal.**

		Comunicación intrapersonal	CO
Comunicación intrapersonal	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	116	116
CO	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	116	116

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla 8, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,854 con una significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables CI y CO, en la dimensión comunicación intrapersonal, es decir, que una mejor comunicación intrapersonal conlleva un mejor CO, ya que permite a la organización motivar su fuerza de trabajo para un mejor entendimiento en la entidad en estudio. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$ .

## Resultados del objetivo específico N° 2

**Tabla 9**  
**Relación entre la CI y el CO en la Municipalidad Provincial de Huarney, año 2023, en la dimensión comunicación interpersonal.**

		Comunicación intrapersonal	CO
Comunicación intrapersonal	Correlación de Pearson	1	,912**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
CO	Correlación de Pearson	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla 9, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,912 con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, en la dimensión comunicación interpersonal, es decir, que una mejor comunicación interpersonal conlleva un mejor CO, ya que a nivel institucional entre sus trabajadores existe un buen clima institucional debido a las capacitaciones que brinda la institución para fortalecer las relaciones interpersonales en la entidad en estudio. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

### Resultados del objetivo específico N° 3

**Tabla 10**  
**Relación entre la CI y el CO en la Municipalidad Provincial de Huarney, año 2023, en la dimensión comunicación institucional.**

		Comunicación intrapersonal	CO
Comunicación institucional	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	116	116
CO	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	116	116

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la Tabla 10, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,866 con una significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, en la dimensión comunicación interpersonal, es decir, que una mejor comunicación interpersonal conlleva un mejor CO, ya que permite transparencia y promueve una actitud institucional visible para todas las personas interesadas en la gestión de la Municipalidad de Huarney. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$ .

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Debido a la creciente tendencia de destacarse en el mercado como una entidad reconocida por tener un buen CO a través de actividades de comunicación transparentes, la unidad estudiada quiso evaluar si su estrategia de comunicación utilizada con este grupo de colaboradores realmente los beneficiará en la comunidad. su desempeño y si comprenden la importancia de su trabajo en el contexto de la estrategia de la entidad. Para obtener la muestra se trabajó con un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%. Esta muestra se extrajo de una población de 331 trabajadores, dando una muestra de 116 trabajadores, seleccionados al azar. Según Toribio (2023), en el estudio “CI y CO en una Ciudad de la Provincia de Oyón, 2022”, encontró que CI se relaciona significativamente con el CO de la ciudad en el año 2022. La prueba de Spearman Rho arrojó un valor de 0,715, lo que significa alta positividad. La CI también mostró una relación significativa con el CO, siendo un valor de 0,669 moderadamente positivo y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ . De igual forma la comunicación descendente tiene una relación significativa con el CO con un valor de 0.640, lo que significa un nivel positivo moderado y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ . Finalmente, la CI se relaciona significativamente con el CO, representado por un valor de 0.646, indicando una positividad moderada y un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ . Por lo tanto, los resultados confirmarían los resultados de la presente investigación, (Tabla 7), porque el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,879 con una significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, es decir, que una mejor CI conlleva un mejor CO, generando un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores municipales. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$ .

Según Rivera (2022), en su investigación “La CI y CO en el GORE de Pasco – 2019” se concluyó que, con una probabilidad de error de 1,265%, existe asociación entre la CI y el CO de los servidores públicos. Asimismo, del nivel de correlación entre la variable y la dimensión N° 1, con una probabilidad de error de 0,976%, se determina entonces que existe asociación entre la comunicación intrapersonal y el liderazgo de los servidores públicos de la entidad en estudio. Por lo tanto, los resultados del

investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación, (Tabla 8), porque el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,854 con una significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables CI y CO, en la dimensión comunicación intrapersonal, es decir, que una mejor comunicación intrapersonal conlleva un mejor CO, ya que permite a la organización motivar su fuerza de trabajo para un mejor entendimiento en la Municipalidad Provincial de Huarney. Por lo tanto, la hipótesis de investigación se confirma con una significación bilateral de  $0,002 < 0,05$ .

Según Rivera (2022), en el estudio “Comunicaciones Internas y Ambiente Organizacional en el Gobierno Regional de Pasco – 2019”, concluyó que con una probabilidad de error del 1.265%, existe una relación entre la CI y el CO de los servidores públicos del GORE de Pasco - 2019. De igual forma, a partir del grado de correlación entre la variable y la dimensión 2, con una probabilidad de error de 0.487%, se determina que existe relación entre la comunicación interpersonal de los Funcionarios de Gobierno del Área de Pasco - 2019 Por lo tanto, los resultados del antes mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación (Tabla 9), debido a que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,912 con una significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ . eso significa que existe una correlación positiva significativa y significativa entre las variables, en el aspecto de la CI, es decir, una buena CI conducirá a un mejor ambiente organizacional, porque a nivel institucional entre sus organizaciones. Existe un buen ambiente institucional proporcionado por la organización de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales en la unidad en estudio. Por lo tanto, la hipótesis de investigación se confirma con una significación bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

## 5. CONCLUSIONES

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,879 con una significancia de  $0,001 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, es decir, que una mejor CI conlleva un mejor CO, generando un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores municipales. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$ .

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,854 con una significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva y significativa entre las variables, en la dimensión comunicación intrapersonal, es decir, que una mejor comunicación intrapersonal conlleva un mejor CO, ya que permite a la organización motivar su fuerza de trabajo para un mejor entendimiento en la Municipalidad Provincial de Huarmey. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,002 < 0,05$ .

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,912 con una significancia de  $0,000 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, en la dimensión comunicación interpersonal, es decir, que una mejor comunicación interpersonal conlleva un mejor CO, ya que a nivel institucional entre sus trabajadores existe un buen clima institucional debido a las capacitaciones que brinda la institución para fortalecer las relaciones interpersonales en la Municipalidad de Huarmey. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,000 < 0,05$ .

El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,866 con una significancia de  $0,001 < 0,05$  lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables, en la dimensión comunicación interpersonal, es decir, que una mejor comunicación interpersonal conlleva un

mejor CO, ya que permite transparencia y promueve una actitud institucional visible para todas las personas interesadas en la gestión de la Municipalidad Provincial de Huarmey. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de  $0,001 < 0,05$ .

## **6. RECOMENDACIONES**

Se sugiere que la organización de investigación capacite a los empleados mediante sesiones periódicas de capacitación y retroalimentación para facilitar una comunicación superior efectiva y eficiente. Además, para medir la eficacia y eficiencia de estas actividades y determinar la necesidad de ajustes se deben utilizar encuestas y otros métodos.

Del mismo modo, es deseable aumentar la transparencia en los mensajes enviados por la alta dirección, asegurando que sean inclusivos y permitan a los empleados expresar sus opiniones, lo que ayudará a construir un sentido de pertenencia.

También se deben proporcionar las herramientas y recursos necesarios, como reuniones periódicas o foros donde los empleados puedan compartir ideas e información y fomentar el intercambio de conocimientos y experiencias entre diferentes departamentos.

Finalmente, la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales entre los empleados deben apoyarse continuamente a través de actividades de reconocimiento organizacional, reconocimiento de logros y desarrollo de habilidades interpersonales para reforzar el comportamiento organizacional.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, por haberme inculcado los valores necesarios para no rendirme en ningún momento de mi vida y al realizar esta investigación, para ustedes este trabajo con mucho aprecio e infinito agradecimiento. En segundo lugar, quiero agradecer a mis profesores y mi asesor, por brindarme los conocimientos necesarios para culminar exitosamente mi tesis. Y por último a la Universidad San Pedro por darme la oportunidad de estudiar y así poder obtener mi título profesional.

## Referencias bibliográficas

- Aliaga, L. (2022). Relación entre la CI y el CO en una Institución de salud pública en 2022. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi\\_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100357/Ricaldi_LBM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Aragundi, L. (2023). La CI y el CO del Comité de Vivienda Valle Peninsular del Cantón la Libertad, año 2022. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Recuperado de:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/9124/UPSE-TCO-2023-0003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borda, L. (2020). CI y CO en los docentes de las instituciones educativas de la RED N° 13 de Huaral – 2019. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49069/Borda\\_TLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49069/Borda_TLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cabrejos, V. (2021). Estrategias de CI para mejorar el CO de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque 2021. Universidad César Vallejo. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76165/Cabrejos\\_TVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76165/Cabrejos_TVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calhua, G., & Rosales, M. (13 de Julio de 2018). La CI y su relación con el CO de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chavín de Huántar, Huari, 2018. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3560/T033\\_45612842\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3560/T033_45612842_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo, C. (2023). CI y CO en un ministerio público de Sullana, 2023. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126274/Carrillo\\_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126274/Carrillo_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Celis, E. (2022). CI y clima laboral en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Microred Techo Obrero, Cusco. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97816/Mamani\\_MSWS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97816/Mamani_MSWS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Coronel, S. (2023). CI y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021. Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11918/Coronel%20Perez%2C%20Sara%20Azucena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chimbo, J. y Tipán, G. (2023). Incidencia de la CI en el clima laboral del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí en el período 2022- 2023. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10071/1/PI-002381.pdf>
- Erazo, L. (2022). Plan estratégico de CI para incorporar el valor de la cultura digital nivel directivo Instituto Hijas de María Auxiliadora en Ecuador. Universidad Hemisferios. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/1391/1/Tesis%20final-Lupe%20Erazo%20MCE.pdf>
- Lermo, K. (2022). Comunicación organizacional interna y CO del área de producción en la empresa Esmeralda Corp, Lima 2021. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1a14a105-b18e-4005-aad0-5e17e9cba9f5/content>
- Mariscal, M. y Villavicencio, D. (2023). Influencia de la CI en el CO de los trabajadores de la Micro Red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2022. Universidad Católica de Santa María. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12882/47.1193.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, E. y Rivero, J. (2023). Estrategias de la CI y su influencia en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tinta, gestión 2021. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7373/253T20230098\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7373/253T20230098_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Morales, D. (2022). La CI en la mejora del clima laboral en una mediana empresa de servicios. Universidad de Lima. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16479/Morales-Mujica\\_Comunicacion-Interna-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16479/Morales-Mujica_Comunicacion-Interna-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morán, F. (2019). Influencia de la CI en el CO de los docentes de una institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018. Obtenido:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43214/Mor%c3%a1n\\_RFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43214/Mor%c3%a1n_RFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mullo, V. (2022). La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito. Universidad Central el Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPI-MULLO%20VANESSA.pdf>
- Murgueytio, L. (2018). CI y CO de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37893/Murgueytio\\_BLJ.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37893/Murgueytio_BLJ.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto, L. (2022). Relación de la CI con el CO del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento durante la pandemia de 2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17682/Nieto\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17682/Nieto_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pastor, A. (2018). CO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017. Obtenido de:  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>
- Peña, G. y Pérez, J. (2022). CI y su influencia en el CO de la empresa Vanguard Perú – Ica, 2022. Perú. San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. Recuperado de:  
<https://repositorio.isil.pe/bitstream/123456789/695/1/Comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20su%20influencia%20en%20el%20clima%20organizacional%20de%20la%20empresa%20Vanguard%20Per%C3%BA%20Ica%202022.pdf>

- Pérez, S. (2022). El impacto de la CI en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S. A. C., en el periodo 2021 – 2022. Universidad Continental. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12465/1/IV\\_FC\\_E\\_308\\_TE\\_Perez\\_Pisco\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12465/1/IV_FC_E_308_TE_Perez_Pisco_2022.pdf)
- Plasencia, Y. (2020). Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E. I. R. L de Cajamarca, 2020. Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quesada, X. (2022). La CI y el CO en la modalidad de teletrabajo de la empresa Nevacom – Lima 2022. Universidad San Martín de Porres. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11844/QUESADA\\_PXF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11844/QUESADA_PXF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, M. (2023). Programa de CI para mejorar el CO en la UGEL Huaraz, 2020. Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5528/T033\\_41821566\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5528/T033_41821566_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sialer, S. (2019). Plan de CI para mejorar el CO en la Municipalidad distrital de San José, provincia de Lambayeque. Universidad Señor de Sipán: Perú. Recuperado de:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6890/Sialer%20G%c3%b3mez%20Stephanie%20Cristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solís, F (2021). CI y CO en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123799/Solis\\_GFKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123799/Solis_GFKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toribio, F. (2023). CI y CO en la municipalidad provincial de Oyón, 2022. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7915/Tesis%20Toribio%20Bonilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, K. (2023). La CI en el CO de Starbucks San Isidro, Lima – 2022. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12580/VARGAS\\_QK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12580/VARGAS_QK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vidarte, J. (2019). La CI y su relación con el CO en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/323348447.pdf>

Vilcatoma, M. (2022). La CI y su influencia en el clima educativo de un colegio Nacional, Distrito de San Juan de Lurigancho-2022. Universidad Peruana de las Américas. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3553/1%20TESIS%20VILCATOMA%20PORTAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Anexos y apéndice.**

**ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA CI</b>	Es el conjunto de procesos de información y comunicación de las empresas en diversas áreas y con objetivos particulares, que son diseñados para transmitir una imagen estratégica a su público objetivo. La CO tiene una dimensión interna y una externa.	Para la presente investigación se ha considerado la metodología de gestión de Tessi (2004), metodología que reúne los modelos 3E, 2S Y 1A, que permiten integrar de manera sistemática las tres dimensiones de la CI.	Comunicación intrapersonal	Escucharse	1, 2	Likert
				Entender	3, 4	Likert
				Enseñar	5, 6	Likert
			Comunicación interpersonal	Salario	7, 8	Likert
				Sentido	9, 10, 11, 12	Likert
			Comunicación institucional	Escucha	13, 14, 15	Likert
				Empatía	16, 17, 18	Likert
				Emisión	19, 20	Likert
			<b>CLIMA ORGANIZACIONAL CO</b>	Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Partiendo del enfoque de Rodríguez (2010) se ha considerado para la presente investigación las siguientes dimensiones: Liderazgo, trabajo en equipo y motivación.	Liderazgo
Reconocimiento	4, 5, 6	Likert				
Trabajo en equipo	Interacción	7, 8, 9, 10, 11				Likert
Motivación	Valoración Personal	12, 13, 14				Likert
	Satisfacción	15, 16, 17, 18, 19				Likert

**ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera la CI influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023?</p>	<p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>CI</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>CO</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar de qué manera la CI influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Identificar en qué medida la comunicación intrapersonal influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023.</p> <p>b) Determinar de qué manera la comunicación interpersonal influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023.</p> <p>c) Identificar en qué medida la comunicación institucional influye en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023.</p>	<p>La CI influye de manera significativa en el CO de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey en el 2023.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Esta investigación es básica, de nivel correlacional y descriptiva.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El diseño será no experimental, ya que no se ha manipulará deliberadamente las variables, Es transversal, debido a que la recolección de datos se realizará en un solo momento.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> La población estará conformada por los 331 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2023. La muestra estará conformada por 116 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2023 seleccionados con muestreo aleatorio.</p> <p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables. El instrumento lo constituirá el cuestionario compuesto por (20) ítems para la variable CI y (19) ítems para la variable CO, y se empleará como escala de medición, la escala de Likert.</p>

## ANEXO 03: CUESTIONARIO

### Encuesta para proyecto de Tesis en Ciencias Económicas y Administrativas en la Universidad San Pedro.

EDAD:

SEXO:

La presente investigación presenta el siguiente cuestionario, con el objetivo de recopilar información con respecto al tema “CI y CO de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2023”. Por lo cual requerimos de su apoyo en la participación de brindar información para el desarrollo de la relación de preguntas de manera objetiva, indicando si se encuentra de acuerdo en dicha participación. El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

Indique Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre a su percepción sobre diversos aspectos de la organización marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas ni preguntas con trampa.

<b>Escala valorativa</b>				
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

#### VARIABLE: CI

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b>						
Escucharse	1	¿Considera usted que parte de la comunicación es saber escuchar?				
	2	¿Considera usted que es importante quedarse callado para escuchar?				
Entenderse	3	¿Considera usted que es necesario tener claridad de pensamiento para entender?				
	4	¿Considera usted que para manejar una buena comunicación es necesario entender?				
Enseñar	5	¿Considera usted que es importante haber recibido enseñanza de otras personas para enseñar?				
	6	¿Considera usted que transmitiendo sus conocimientos de forma apropiada puede enseñar?				
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
Salario	7	¿Considera Ud., que hay equitatividad entre la labor que desempeña y el salario que recibe?				
	8	¿Considera usted que el salario debe mejorar en función del desempeño?				
Sentido de pertenencia	9	¿Considera usted importante que el trabajador se comprometa con el éxito de la empresa?				
	10	¿Considera usted que importante que la organización ofrezca oportunidades de progreso a sus empleados?				

	11	¿Considera usted que el cumplimiento de las tareas diarias en la organización, le facilita su desarrollo personal?						
	12	¿Considera usted que las empresas deben reconocer los logros y esfuerzos y valorar los niveles de desempeño?						
<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>								
Escucha	13	¿Considera usted que las organizaciones deben contar con políticas de escucha de los trabajadores para descubrir oportunidades de mejora?						
	14	¿Considera usted que los trabajadores deban emitir su opinión y deben ser escuchados en su empresa?						
	15	¿Considera usted que los gerentes empresariales deben oír las ideas, opiniones, y sugerencias de sus subordinados?						
Empatizar	16	¿Considera usted que para que la organización tenga éxito, sus empleados interiormente deben sentirse miembros de la organización y comprometerse con sus metas y logros?						
	17	¿Considera usted que a la empresa le debe importar lo que sienten y piensan sus empleados con relación a la labor que desempeñan?						
	18	¿Considera usted que la empresa debe desarrollar espacios que incentiven el encuentro presencial para la emisión de opiniones y expresarse con confianza?						
Emitir	19	¿Considera usted que la información que emite la organización siempre debe ser mediante los canales formales de comunicación?						
	20	¿Considera Ud. ¿Que la información general que proporciona la empresa es de su interés?						

**VARIABLE: CO**

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
Libertad de expresión	21	¿Considera usted que los empleados de una organización deben tener libertad de expresión?				
	22	¿Considera usted que los empleados deben sentirse en libertad para intercambiar ideas con los supervisores acerca de eventos de importancia relacionados con la labor?				
	23	¿Considera usted que los empleados deben manifestar con facilidad sentimientos, pensamientos y opiniones a sus supervisores?				
Reconocimiento	24	¿Considera usted que cuando hacen un buen trabajo los empleados deben recibir reconocimiento de parte de su jefe?				
	25	¿Considera usted que el éxito de los trabajadores será también el éxito de la empresa?				
	26	¿Considera usted que los supervisores inmediatos deben tener en cuenta las ideas de los empleados?				
<b>INFLUENCIA</b>						
Interacción	27	¿Considera usted que cuando la interacción entre los empleados es reducida, se complican las acciones para alcanzar las metas y objetivos?				

	28	¿Considera usted que los empleados de una empresa deben colaborar entre sí para lograr las metas y objetivos de la empresa?						
	29	¿Considera usted que debe haber cooperación con los trabajadores de su área?						
	30	¿Considera usted que la realización de talleres de integración es necesaria para la empresa?						
	31	¿Considera usted que es importante que la interacción con los trabajadores sea fomentada por los supervisores de una organización?						
<b>MOTIVACIÓN</b>								
Valoración personal	32	¿Considera usted que es esencial la promoción de la capacitación continua por parte de su empresa?						
	33	¿Considera Usted motivador que los logros positivos para la organización, sean reconocidos de forma pública?						
	34	¿Considera usted que resulta valioso ascender a los empleados que ejecutan labores exitosas?						
Satisfacción	35	¿Considera usted que el empleado se enorgullece de la labor que ejecuta cuando existen retos en sus funciones?						
	36	¿Considera usted que es valioso que el empleado se considere respetado y valorado por la labor que desarrolla?						
	37	¿Considera usted valiosas las promociones y ascensos dentro de la organización?						
	38	¿Considera usted que es valiosa mantener una relación satisfactoria y adecuada con sus supervisores?						
	39	¿Considera usted que lo empleados deben sentirse identificados con la organización para la misma tenga el éxito esperado?						



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO 04: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: **Carlos Alberto Acosta Zárate**

Fecha: 15/01/2024

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Corina Marbell Saldarriaga Ramírez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria parcial</b>				48	72	57
<b>Sumatoria Total</b>		<b>177</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0,89</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
<b>0,80 – 0,89</b>	<b>Validez buena</b>
0,90 – 1,00	Validez muy buena

#### Coefficiente de Validez

$$\boxed{177} = \boxed{0.89}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Carlos Alberto Acosta Zárate  
DNI: 43260750

**CARLOS ALBERTO ACOSTA ZÁRATE**  
**MBA Econ. Administración de**  
**Empresas y Negocios**  
**DNI 43260750**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: **Roberto Carlos Torres Carrillo**

Fecha: 15/01/2024

Especialidad: Estadístico

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Corina Marbell Saldarriaga Ramírez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>				48	68	57
<b>Sumatoria Total</b>		173				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		0,87				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
<b>0,80 – 0,89</b>	<b>Validez buena</b>
0,90 – 1,00	Validez muy buena

#### Coefficiente de Validez

$$\boxed{173} \quad \frac{\quad}{\quad} \quad \boxed{0.87}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



-----  
**ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO**  
Doctor en Estadística  
DNI 32954472



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO 06: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: **Carlos Manuel Gonzalez Chávez**

Fecha: 15/01/2024

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Corina Marbell Saldarriaga Ramírez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			<b>16</b>		
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			<b>16</b>		
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					<b>19</b>
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>17</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			<b>16</b>		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					<b>19</b>
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					<b>19</b>
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>17</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>				<b>48</b>	<b>69</b>	<b>57</b>
<b>Sumatoria Total</b>		<b>174</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0,87</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
<b>0,80 – 0,89</b>	<b>Validez buena</b>
0,90 – 1,00	Validez muy buena

#### Coefficiente de Validez

$$\boxed{174} \quad \frac{\quad}{\quad} \quad \boxed{0.87}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



-----  
**CARLOS MANUEL GONZALEZ CHÁVEZ**  
Doctor en Administración  
DNI 10588687

**ANEXO 07: BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE COMUNICACION INTERNA**

Sujetos	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
6	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	2	5
12	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	2	4
13	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
14	5	4	2	4	5	5	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	5
15	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	2	5	4	4	4	5	2	4	2	5
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5

23	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
25	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
26	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
27	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	5
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
30	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
31	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
35	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
36	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
38	4	4	4	2	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	5
39	2	5	5	2	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	4	4	4	2	5
40	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
47	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
48	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
49	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
51	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
52	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
56	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2
57	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2
58	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
59	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2
60	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	4	4	5	2	4	2
61	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
62	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
65	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
66	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
67	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
69	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
71	4	4	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
72	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
73	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	5
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
75	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
76	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
80	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
81	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4

83	4	5	4	2	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5
84	2	5	5	2	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	4	4	4	2	2	5
85	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
86	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
91	4	4	4	2	5	5	4	2	4	2	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5
92	2	5	5	2	5	5	4	5	4	2	2	5	5	5	4	5	4	2	2	5
93	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
99	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5
100	2	5	5	2	5	5	4	2	4	5	2	5	5	5	4	4	4	2	2	5
101	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
102	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
106	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
107	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5
108	2	4	5	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	2	2	5
109	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
110	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
112	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
114	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

**ANEXO 08: BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Sujetos	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4
11	2	2	2	5	2	5	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5
12	2	2	2	5	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4
13	5	2	2	5	4	5	2	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4
14	5	2	2	5	4	5	2	2	4	5	1	5	5	4	4	4	4	2	5
15	2	2	2	5	4	5	4	2	4	5	1	4	4	4	5	2	4	2	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5
26	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	5
29	2	2	4	5	5	5	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5
30	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
38	2	2	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	2	5
39	2	2	2	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	4	4	4	2	5
40	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
47	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
48	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
49	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
56	2	2	2	5	2	5	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2
57	2	2	2	5	2	5	2	2	4	5	2	5	5	4	4	4	4	2
58	2	5	2	5	4	5	2	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4
59	2	5	2	5	4	5	2	2	4	5	1	5	5	4	4	4	4	2
60	2	2	2	5	4	5	4	2	4	5	1	4	4	4	5	2	4	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5
66	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
70	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
72	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4
74	2	2	4	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
80	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4

83	5	2	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	2	4	5
84	5	2	2	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	2	2	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
86	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
88	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5
92	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	2	2	5
93	5	2	2	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
97	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	5
101	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5
102	5	5	2	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
106	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
107	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	2	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
110	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
111	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
112	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

## **ANEXO N° 09: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

### **Variable N° 1: COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,9285	20

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Comunicación organizacional, se logra una fiabilidad del 92,85%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber:

**Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

## **ANEXO N° 10: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH**

### **Variable N° 2: CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,9175	19

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable CO, se logra una fiabilidad del 91,75%, valor considerado como Excelente, según la escala a saber:

**Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente**

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

# COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://educas.com.pe">educas.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://www.repositorio.upla.edu.pe">www.repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a>	

		<1 %
21	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
24	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
25	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
30	www.sedic.es Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
32	repositorio.unab.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1 %
37	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.esker.es Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
42	conferencias.saludcyt.ar Fuente de Internet	

		<1 %
43	<a href="https://dspace.ups.edu.ec">dspace.ups.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="https://dubaikhalifas.com">dubaikhalifas.com</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="https://finanzasinternacionales2013-2.blogspot.com">finanzasinternacionales2013-2.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="https://minerva.usc.es">minerva.usc.es</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="https://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="https://repositorio.udaff.edu.pe">repositorio.udaff.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="https://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="https://ruidera.uclm.es">ruidera.uclm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="https://terra.mx6.bumeran.com">terra.mx6.bumeran.com</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="https://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="https://idicap.com">idicap.com</a> Fuente de Internet	<1 %

54	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://produccioncientificaluz.org">produccioncientificaluz.org</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://www.uclm.org">www.uclm.org</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://revistas.uncp.edu.pe">revistas.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://revistas.usantotomas.edu.co">revistas.usantotomas.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

66	<a href="http://www.oarsoaldea.net">www.oarsoaldea.net</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://www.uma.es">www.uma.es</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4 words

Excluir bibliografía

Activo

# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
<b>SALDARRIAGA RAMIREZ CORINA MARBELL</b>		<b>74542537</b>	<b>ramirez06corina@gmail.com</b>
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup></b>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARMEY, 2023</b>			
<b>5. Programa Académico</b>			
<b>ADMINISTRACIÓN</b>			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>1</sup> ( <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/openAccess/">http://repositorio.usp.edu.pe/openAccess/</a> )		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>2</sup> ( <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/restrictedAccess/">http://repositorio.usp.edu.pe/restrictedAccess/</a> )	
(*) En caso de restringido sustentar motivo:			

## A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

## B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>3</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>4</sup>



*Corina Marbell*  
Firma

Lugar: Chimbote    Día: 21    Mes: 05    Año: 2025

### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 027-2014-SUSCDO-CC, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos o Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 2.2
- Ley N° 30111. Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y O. S. DNI 0015-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, pero que se puede hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Registrando siempre los Derechos de Autor o Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- El proceso de autorización de la segunda opción, sin embargo, se pedirá los datos del autor y revisor de la obra, de acuerdo a la resolución de 2016-CONCYTEC-DEEC/Normales 5.2 y 6. Tiene como finalidad el fortalecimiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias, normas y de Advertisements tecnológicos que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias otorgan permisos que permiten otorgar el acceso a la obra.
- Según el inciso 1.2.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNT) las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y procesos, incluyendo los materiales en los repositorios institucionales preexistentes o que se creen de nuevo en el futuro, los cuales serán digitalmente recolectados por el Repositorio Digital (RDI) a través del Repositorio ALICIA.

Nota: En caso de falsedad de los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 27444, art. 32, párr. 32.2)