



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrategias de Comunicación Interna para mejorar el Clima  
Organizacional de la Municipalidad distrital de Chongoyape,  
Lambayeque 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Cabrejos Tavera Victor Jhonatan (ORCID 0000-0001-5693-7044)

ASESORA:

Dra. Flores Fernandez Mileydi (ORCID 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios por cada detalle y por no permitir de perder la fe en mí para cumplir lo que me propongo en la vida.

A mi Padres Víctor Manuel Cabrejos Torres y Luisa Aura Távara Tarrillo y a mi tía Liz Cabrejos por su ejemplo, motivación y su ayuda idónea para el camino de la vida tanto como persona y profesional.

Gracias a mi pareja Claudia por entenderme en todo, por su apoyo incondicional en mi vida y sobre todo de prosperar juntos

## AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Mileydi Flores Fernández, por haber contribuido en mi formación académica, también por haber decidido compartido tus conocimientos y por creer en la educación y el desarrollo de la sociedad.

Al Mg Jorge Gutiérrez, por su orientación y por haber contribuido en mi elaboración de mi tesis

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV.RESULTADOS.....	20
V.DISCUSIÓN.....	23
VI.CONCLUSIONES.....	26
VII.RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIA.....	28
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 5: Dimensión comunicación ascendente.....	42
Tabla N° 6: Dimensión comunicación descendente.....	43
Tabla N° 7: Dimensión comunicación horizontal.....	44
Tabla N° 8: Comunicación interna .....	45
Tabla N° 9: Dimensión características culturales.....	46
Tabla N° 10: Dimensión Cultura institucional.....	48
Tabla N° 11: Clima organizacional.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla N° 5: Dimensión comunicación ascendente.....	42
Tabla N° 6: Dimensión comunicación descendente.....	43
Tabla N° 7: Dimensión comunicación horizontal.....	44
Tabla N° 8: Comunicación interna .....	45
Tabla N° 9: Dimensión características culturales.....	47
Tabla N° 10: Dimensión Cultura institucional.....	49
Tabla N° 11: Clima organizacional.....	50

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la municipalidad distrital de Chongoyape. La metodología utilizada fue de tipo propositivo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población estará conformada por 47 trabajadores. También se obtuvo los siguientes resultados en los niveles de el análisis de la comunicación interna se evidencio la predominancia del nivel medio con 71.1% de trabajadores que en resumen calificaron. Con 18.4% dan una calificación en el nivel alto, con 10.50% los trabajadores califican de nivel bajo la comunicación interna, en sus dimensiones la comunicación ascendente se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 63.2% de trabajadores que lo calificaron. Con 28.9% dan una calificación en el nivel alto, con 7.9% los trabajadores califican de nivel bajo; en el análisis de la comunicación descendente se evidencio la predominancia del nivel medio con 73.7% calificación por parte de los trabajadores. Con 23.7% dan una calificación en el nivel alto, un 2.6% los trabajadores calificaron de nivel bajo la comunicación descendente; la comunicación horizontal se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 52.6% calificación por parte de los trabajadores. Con 31.6% dan una calificación en el bajo, un 15.8% los trabajadores calificaron de nivel alto la comunicación horizontal. Y con respecto al clima organizacional se evidencia la predominancia del nivel medio con 57.9% calificación indicada de los trabajadores. Un 34.2% dan una calificación en el bajo, un 7.9% los trabajadores calificaron de nivel alto el clima organizacional en sus dimensiones se obtuvo los siguientes resultados el 52.6% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a las características culturales, pero a un 26.3% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 21.1% de los trabajadores califican de bajo las características culturales; con respecto a la cultura institucional el 44.7% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a la cultura institucional, pero a un 39.5% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 15.8% de los trabajadores califican de bajo.

Palabras Claves: comunicación interna, clima organizacional, visión, convicción, valores.

## Abstract

The purpose of this research was to propose internal communication strategies to improve the organizational climate in the district municipality of Chongoyape. The methodology used was of a propositional type, descriptive level, non-experimental design, the population will be made up of 47 workers. The following results were also obtained in the levels of the analysis of internal communication, the predominance of the medium level was evidenced with 71.1% of workers who, in summary, qualified. With 18.4% they give a qualification at the high level, with 10.50% the workers qualify as low the internal communication, in its dimensions the ascending communication could show the predominance of the medium level with 63.2% of workers who qualified it. With 28.9% they give a qualification in the high level, with 7.9% the workers qualify as low level; In the analysis of the descending communication, the predominance of the middle level was evidenced with 73.7% qualification by the workers. With 23.7% give a rating at the high level, 2.6% of the workers rated the descending communication as low level; horizontal communication could show the predominance of the middle level with 52.6% qualification by the workers. With 31.6% giving a low rating, 15.8% workers rated horizontal communication as a high level. And with respect to the organizational climate, the predominance of the medium level is evidenced with 57.9% indicated qualification of the workers. 34.2% give a low rating, 7.9% workers rated the organizational climate as high in its dimensions, the following results were obtained, 52.6% of the workers attend a medium level with respect to cultural characteristics, but at a 26.3% develop a high level, on the other hand 21.1% of the workers qualify as low the cultural characteristics; Regarding the institutional culture, 44.7% of the workers attend a medium level with respect to the institutional culture, but 39.5% develop a high level, on the other hand 15.8% of the workers qualify as low.

Keywords: internal communication, organizational climate, vision, conviction, values.



## I. INTRODUCCIÓN

Las estrategias de comunicación interna se encuentra dentro de los enfoques más importantes en todas las organizaciones a nivel mundial, en su realidad problemática esta presenta nuevas y diferentes formas de comunicación que generan un valor agregado a toda organización, Según Laurenti (2017). Menciona que las entidades ediles no toman conciencia la importancia de la comunicación que se debe desarrollar en las organizaciones, esto va permitir una comunicación fluida desde la alta dirección hasta el nivel operativo lo cual va permitir alcanzar los objetivos trazados; las estrategias de comunicación interna realizan un rol muy importante en la ejecución de toda organización, ya que si se desarrolla un buen uso de la misma entre sus trabajadores se verá reflejado en los buenos resultados, esto generaría una educación constante, logrando de esta manera fidelidad entre sus clientes internos, la misma que concede ventajas a toda la comunidad teniendo como resultado una gran motivación al personal, así mismo las relaciones interpersonales es de suma importancia que permitirá que el colaborador brinde resultados de manera eficiente y eficaz.

En el contexto internacional con respecto al clima organizacional para Zans (2017). Menciona que se debe desarrollar las relaciones interpersonales en los trabajadores lo cual incidiría positivamente, en un ambiente donde el trabajador se siente bien y mejoran en su desempeño laboral, también sugiere a las autoridades a propiciar un clima organizacional de manera óptima lo cual va contribuir favorablemente a la organización, tomar atención a la información que brindan los trabajadores, además generar constantemente un ambiente para propiciar la productividad y el trabajo en equipo, dejar de lado las decisiones individuales; también sugiere la elaboración de un plan para capacitar a sus colaboradores, teniendo en cuenta su desarrollo tener presente el respeto mutuo entre todos los trabajadores y autoridades y estos fortalecer en el mejoramiento organizacional.

En el ámbito nacional según Delzo (2019). Manifiesta que la comunicación interna es primordial en las entidades municipales, y refiere la importancia que para lograr los objetivos depende sus colaboradores internos, de ellos dependerá el éxito de toda gestión municipal por lo que deben percibir motivación y satisfacción en sus

actividades cotidianas, también indica el autor que esto puede lograrse mediante un plan de comunicación interna para afrontar diversos problemas que se presentan en la gestión municipal, por lo que se tiene que tener en efectuar estrategias de comunicación con sus asignaciones de actividades, promoviendo de esta manera la identidad corporativa, el objetivo de este plan es mejorar la comunicación entre los servidores públicos. Asignando como responsabilidades a diferentes áreas, estos realizarán supervisión del plan con la finalidad de recabar información y permitir conocer si estas acciones son las más adecuadas. También recomienda las diferentes coordinaciones que deben realizar las oficinas para mejorar la comunicación dentro de ellas la comunicación para que estas estrategias cumplan de manera eficiente y eficaz.

Respecto al clima organizacional para Pastor (2018). Expresa que el buen desarrollo del clima organizacional, este mejorará el mismo en los colaboradores de la organización, que tiene conexión entre sus variables directa entre realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación, existe un enlace directo con el desempeño de sus colaboradores y recomienda implementar un plan de sostenibilidad, habilidades blandas de comunicación, respeto, compromiso, etc, promocionando el desarrollo de la organización. Es necesario que también se considere la realización de capacitaciones a los trabajadores para mejorar sus habilidades, actitudes y conocimientos, que va beneficiar en la evolución al trabajador y aumentar su compromiso con la empresa.

En relación a la municipalidad distrital de Chongoyape se encuentra ubicado a 60 km en el extremo este del departamento de Lambayeque, fue fundado el 30 de julio del año 1840 por el gobierno de aquel entonces Presidente Agustín Gamarra y Fue fundada el 17 de junio de 1825, cuya capital es la ciudad de Chongoyape, La institución edil actualmente cuenta con 47 trabajadores administrativos, dentro de ellos se encuentran los nombrados, contratados permanentes, contrato cas, para lograr un buen clima en la organización en los servidores públicos de la mencionada institución edil, es necesario considerar diversos factores dentro de ellos se encuentran deficiencias en la comunicación interna, entre el jefe de área y sus colaboradores falta de comunicación, los servidores no pueden expresar sus

inquietudes y en algunos casos tienen que esperar reuniones que se programen; con respecto al Clima Organizacional, no se tiene en cuenta los perfiles para ocupar el cargo, carece de programas de capacitación, no se impulsa el desarrollo profesional de los trabajadores, muchos de los servidores no cuentan con la oportunidad de prepararse académicamente. Así mismo los documentos de gestión se encuentran desactualizados. Es decir existen problemas de comunicación interna; y es posible que estos factores estén afectando el clima organizacional en la mencionada entidad, aspectos de interés de la presente investigación.

De lo antes mencionado se **formuló el siguiente problema** ¿De qué manera las estrategias de comunicación interna mejoraría el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque?

Asimismo en cuanto a la **justificación** este servirá como referencia para otros trabajos de investigación en temas sobre estrategias de comunicación interna y clima organizacional tanto en el ámbito nacional e internacional, de esa manera se tendría como modelo para que otras instituciones actúen en mejorar los impactos de sus operaciones, internamente y externamente para salvaguardar un buen clima organizacional en el que interactúen; en la parte **Científica** la presente se justifica mediante las teorías y conceptos básicos sobre las estrategias de comunicación interna y clima organizacional, la misma que contribuye al conocimiento de distintos autores que respaldan la presente investigación; En lo **social** los principales beneficiados son los servidores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, de acuerdo a los resultados que se obtenga se considera desarrollar estrategias de comunicación interna que permitirá mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque.

Como **objetivo general** es proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque; y en sus **objetivos específicos** es Determinar los niveles de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Diagnosticar la situación actual de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Determinar los niveles del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, también es Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape; así mismo Diseñar

estrategias de comunicación interna para la Municipalidad Distrital de Chongoyape; además contrastar la hipótesis de la presente investigación.

Finalmente, como **hipótesis** de la investigación se planteó; Las estrategias de comunicación interna mejorarían el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque. Y como hipótesis nula, las estrategias de comunicación interna no mejorarían el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Las estrategias de comunicación interna se encuentran dentro de los contenidos más importantes de todas las instituciones a nivel internacional Vaca (2015). Indica que la alta dirección y los trabajadores de la institución edil sean responsables en realizar actividades en equipo, considerando la sinergia en todo su contexto, teniendo en cuenta el marco legal vigente, lo que va permitir responsabilidad en sus trabajadores, fomentando comunicación en las diferentes áreas de la institución. Sugiere que al implementar este va tener éxito si toman las acciones concretas, se tendrá una buena comunicación interna.

Según Trujillo (2017). Menciona que Implementar un modelo de comunicación interna integrada, es de gran aporte a la organización siempre y cuando sus trabajadores de la organización se les considere entes de comunicación, ya que su mensaje de cada uno de ellos es un gran aporte a la misma, interpretar de manera responsable la escucha activa, para que la alta dirección pueda generar diálogos internos permitiendo generar estrategias con sus trabajadores, cuya característica de un líder es que tenga que conocer el entorno. Indica también que se debe considerar el sueldo, para mejorar las actividades laborales y la sinergia de todos en la organización, crear ambientes, donde los trabajadores hagan llegar las sugerencias, quejas, inquietudes, con la finalidad de fortalecer la comunicación institucional.

Así mismo de acuerdo a lo mencionado por Untiveros (2017). Indica que la comunicación interna, tiene efectos muy efectivo en la empresa relacionadas a generaciones de innovación por medio del dialogo y de la colaboración de los colaboradores, además de fomentar la fidelización de los colaboradores por intermedio de sus actitudes en la escucha y acciones que tiene a cargo la alta dirección mediante el diálogo. La comunicación interna genera valor agregado por medio de sus resultados que ha cambiado el paradigma mediante sus resultados; es estratégica ya que compromete a toda la organización mediante la responsabilidad de escucha a los líderes.

El autor Hidalgo (2016). Menciona que la comunicación estratégica es fundamental en toda organización y que todos los que se encuentran involucrados en la organización tienen que alinearse a la cultura organizacional de la empresa

para orientar los objetivos mediante sus acciones que son claves en la organización. Los diferentes enfoques de la estrategia podrán permitir ser eficiente y eficaz en los resultados en sus actividades de trabajo, darle mucha importancia a los stakeholders ya que ellos son el principal activo y los protagonistas de la organización y se verán reflejado en el cumplimiento de las estrategias de la misma.

Los autores Castillo y de la Cruz (2015). Manifiesta sobre la importancia de la propuesta y menciona que su ejecución será de mucha importancia pudiendo de esta manera favorecer el cumplimiento de los objetivos, considerando las características culturales, se debe monitorear y realizar una evaluación a todo lo que influye en clima organizacional específicamente en las características y de esta forma evitar resultados negativos, la utilización de instrumentos de recolección de datos de información permitirá tener mucha información que facilitara dar soluciones en corto, mediano y largo plazo, también fortalecer las herramientas de comunicación interna las mismas que podrán agilizar los flujos de comunicación.

Para Nomberto y Perez (2018). Indica en su propuesta que optimizar los manejos en herramientas de comunicación es muy necesario en los diferentes equipos de trabajo, así mismo monitorearlos para que exista comunicación interna efectiva y de esta forma puedan participar activamente en la organización, fomentar reuniones de trabajo, talleres para que exista un feedback permitiendo analizar diferentes episodios que se puedan presentar más adelante y estar preparado en dar solución a los mismos para mejorar las relaciones interpersonales.

Según Fernández (2020). En su investigación menciona que el seguimiento por parte del área de recursos humanos es de mucha importancia por medio de sus indicadores y periódicamente deberá presentar los informes correspondiente de estos resultados que permitirán fortalecer esas debilidades que se vienen presentando y que la alta dirección debe destinar un presupuesto para brindar las facilidades del caso a los colaboradores de la empresa para mejorar su desempeño laboral, también dejar de lado los diferentes proceso burocráticos que se dan en recursos humanos, esto beneficiaria a los trabajadores mejorando de esta manera el clima laboral, en su compromiso e involucramiento de la organización, teniendo como resultado mejorares relaciones laborales de los

mismos. También recomiendan que la evaluación debe ser constante porque se presenta mucha deserción laboral en la empresa y sería conveniente manejar la información de manera coherente con diversos planes de comunicación. Tener un plan de contingencia antes los problemas que se presente.

Para Aliaga, Jaure y Morales (2018). Indican que se deberá tener en consideración. La implicancia de la identificación de peculiaridades de los colaboradores que se encuentran en este proyecto contiene herramientas que tienen información precisa y esta puede utilizarse de manera propositiva en el diagnóstico esta ha sido diseñado para esta organización por el alto estudio y análisis de la misma porque para otras organizaciones se recomienda realizarla de acuerdo a su realidad. La aplicación del modelo necesita comunicación integral previa y después del proceso, este desarrollo se realizará en base a sus necesidades y los resultados podrán generar resultados de su participación, indican también el uso de herramientas en todo el proceso. Sugiere tener en cuenta el libro del diseño para crecimiento También recomiendan especialista en el análisis del mencionado modelo de clima organizacional.

De acuerdo a la autora Rengifo (2018). Menciona que el tema de su investigación es muy relevante y es una herramienta administrativa específicamente para desarrollo que se han planteado, el clima organizacional mejora la productividad mediante la proyección de la misma, y en la gestión por cambios influye significativamente en el mejoramiento continuo, menciona también que mediante la motivación y el comportamiento estas repercuten en los trabajadores de la organización, también afirma que es un elemento esencial que crea grupos en las organizaciones, permitiendo un equilibrio entre la empresa y los clientes internos, el clima organizacional ha quedado demostrado que produce un mejoramiento continuo en las instituciones.

Para Chacón (2015). Indica que en el clima organizacional se pone en el liderazgo como factor importante dentro de la organización, este da los mejores resultados, con una política democrática donde participan los colaboradores de manera autónoma y con mucha libertad, y se tienen en cuenta sus puntos de vista

dentro de ellas sus ideas lo cual favorece en el cumplimiento de metas, hace mención también de un liderazgo descentralizado en el desarrollo de este se debe tener en consideración las habilidades y cualidades de los trabajadores, se debe poner en consideración un programa donde se prioricen los esfuerzos de los trabajadores de manera justa la que se puede desarrollarse en diferentes periodos, para fortalecer y estimularlo al trabajador; el autor recomienda considerar la visión, misión y sus valores; continuar con un feedback en sus colaboradores, realizándose en todo su ámbito; programar mesas de trabajo en donde se informe los avances al trabajador, lo cual mejorar su desempeño.

Fatuly (2020). En su artículo indica que los medios de comunicación interna preferidos por los empleados para transmitir información con sus superiores y compañeros de trabajo, son la interacción cara a cara y la aplicación WhatsApp. La preferencia por la comunicación cara a cara puede deberse a que, es una forma directa de relacionarse con el equipo de trabajo y el supervisor, a través de reuniones grupales e individuales. La aplicación WhatsApp en las organizaciones, permiten una circulación de la información oportuna, a diferencia del correo electrónico, ya que por ser un medio de comunicación social, se encuentra activada permanentemente. El uso de los medios de comunicación interna cara a cara y la aplicación WhatsApp pueden ser herramientas que los líderes utilicen para promover su estilo de liderazgo, considerando que el transformacional permite construir en los empleados una mentalidad de crecimiento para cumplir las metas establecidas por la institución.

En sentido práctico, esta investigación aporta al desarrollo de la comunicación interna con la aparición de medios digitales y las preferencias de los empleados. Se recomiendan futuras investigaciones para comprobar si encontramos enlaces entre la satisfacción comunicacional y el uso del medio de comunicación con interacción cara a cara y la aplicación WhatsApp. Futuras investigaciones cuantitativas para determinar modelos correlacionales e identificar los atributos de estos medios de comunicación a través de la metodología de investigación cualitativa.

Tkalac (2021) Menciona que en las organizaciones que la comunicación



En su artículo indica la importancia de la comunicación interna entre los participantes de la institución y que mejora las relaciones interpersonales entre los mismos.

Ancin y Espinosa (2017) En su artículo se permitió analizar las variables de comunicación interna y el clima laboral, identificándose los factores que repercuten de forma efectiva o desfavorable en las labores de los trabajadores de las empresas Ecuainsetec y Zion.

CHARRY (2016) En su artículo menciona se evidencia que el clima laboral dentro de la institución repercute en las actividades de los trabajadores, en el bienestar, en el desempeño y en los procesos de la organización. Por lo tanto debe tenerse en cuenta desarrollar programas de incentivos, de motivación, lo cual le permite mejorar que el colaborador se identifique, se empodere y alcance los objetivos propuesto por la entidad. Todo ello se reflejara tanto dentro como fuera de la institución

Jsaakubiec (2019).Menciona que el presente estudio permitió tener conocimiento sobre la situación de la comunicación interna que inciden de manera positiva calificación por parte de los colaboradores.

Zamora et al (2017). En su artículo se llevó a cabo diversas teorías, las cuales nos permiten percibir que los medios de comunicación hoy en día se han transformado en los principales canales de información. Lo cual muestra que una idónea comunicación mejorara sus niveles de estructuración y las relaciones entre sus públicos.

Kristen (2016).En su artículo menciona que es importante la comunicación interna, también menciona que la comunicación es un instrumento estratégico para mejorar las actividades laborales.

Solís (2021). En su artículo menciona que a pesar que existe una política por parte de la dirección general colegio Salamanca de Villa María del Triunfo, no se logró adecuar al docente para que genere una buena comunicación interna el clima organizacional.

La comunicación interna dentro de la escuela de Salamanca se ha realizado sin el apoyo de un profesional, lo que provoca en los docentes reducir su productividad. Por ello se debe descartar los mecanismos tradicionales para que de esta manera se genere un buen clima organizacional. De tal manera que los educadores deben ser más participativos y la alta dirección debe facilitar mecanismos para que se sientan más valorados.

Karanges et al (2015). En su investigación análisis sobre comunicación, también indica que por medio de alta dirección se puede transmitir las diferentes directivas a realizar para optimizar los mejores resultados.

Rentería (2020). En su publicación, indica que con los resultados presentados en esta investigación, se pueden destacar dos puntos vitales que han logrado jugar un papel importante. Que Rappi, como empresa, supo utilizarlos correctamente para comunicar sus acciones en el mercado peruano. Este elemento se está posicionando en el mercado a través de la calidad y la diferenciación". Entre las observaciones que se pudieron observar a lo largo de la investigación, se aprecia que la marca ha puesto gran énfasis en crear una estrategia de comunicación al ingresar al mercado peruano, durante la aplicación de tácticas, la marca ha explicado claramente las intenciones. Tenían en el medio.

En este sentido, Internet ha traído grandes beneficios y oportunidades para quienes gestionan la comunicación". En resumen, la estrategia aplicada por la marca en Perú se ha desarrollado de manera coherente y transparente, con buena comunicación en las acciones a tomar. En las recomendaciones de este trabajo de investigación, el énfasis debe estar en tener una estrategia cuando se quiere actuar y más con una campaña de posicionamiento en un mercado donde puede haber desconocimiento, el hecho de tener una estrategia es decisión y siempre se debe tener una gran premeditación para saber qué acción tomar.

Vargas (2019). En su publicación, menciona que Sporting Cristal ha logrado que sus seguidores se sientan identificados con sus acciones a través de una campaña de "una meta, un estudio". Becas ", contribuyendo así a establecer una posición probable y reconocida por quienes están fuera del país. Club como entidad

comprometida a nivel nacional. Por ende, se debe llevar a cabo un análisis más específico de la campaña “Un objetivo, una beca” mediante la realización de entrevistas con altos funcionarios de las escuelas Perú Champs e Innova. Por último el club Sporting Cristal se debe realizar una investigación donde determinar las percepciones de los niños para saber si este apoyo económico influye en las decisiones de unirse al club.

Titang (2016). En su artículo menciona que es importante la comunicación en su organización para lograr objetivos que se tienen planificados y que las redes sociales influyen en la comunicación en las organizaciones tanto en su parte interna y externa.

Pérez (2020). En artículo Chr. Hansen señala que durante el desarrollo de la emergencia COVID-19 se debe contar con una adecuada estrategia de comunicación interna para que de esa forma los colaboradores se sientan cómodos, tengan mejor compromiso y desempeño para la empresa. Los colaboradores coincidieron con Chr. Hansen que la gestión de la comunicación interna debe ser clara, transparente y adecuada.

Zeinab y Shah (2016). Es de vital importancia que el clima organizacional y la satisfacción tengan relaciones entre ellas, para que los colaboradores mejoren con la finalidad de brindar un buen servicio de calidad.

Montero (2020). En su artículo menciona que en el contexto de la pandemia COVID-19 el plan de comunicación que realizó la asociación de Banco del Perú en convenio con la Policía Nacional del Perú, los colaboradores sienten que la institución se preocupa por su personal, por su seguridad, salud y en lo cual ha generado que exista mayor empatía entre líder y colaboradores

Akbaba y Altindag (2016). Indica que los efectos de la reingeniería dan buenos beneficios en el clima organizacional y que benefician en el clima organizacional en

las organizaciones, también la alta dirección de la empresa debe considerar estos puntos para el mejoramiento continuo.

Sotelo y Figueroa (2017). Menciona en su artículo que cuanto mejor sea el clima organizacional, mejor será los resultados entre la variable del clima organizacional y la variable de la calidad de servicio que tenga una estrecha correlación entre ambas variables porque eso conlleva a que los colaboradores mejoren en el desempeño y la calidad del servicio organizacional

**Maja y Tjasa (2020).** Menciona que los diferentes componentes del clima organizacional traen resultados importante en el compromiso de los colaboradorres, lo cual permite mejorar en la organizacional y que los colaboradores se sientan muy motivados por lo tanto van a desarrollar bien sus actividades.

Cardozo y Kwan (2019). En su publicación indica Scopus entre los años 2014 y mayo de 2018 su objetivo sobre el tema de la organización climática se basa en analizar los contenidos, enfoque, tipo de estudios, variable, técnicas estadísticas, aporte, variable y la revista que cubre la temática. Por tanto, se elige por una revisión mixta, no experimental, de corte transversal y de carácter descriptivo; donde se determina que los autores muestran poco interés en el enfoque de investigación cualitativa; así como un número limitado de estudios de caso y conceptual. De los 32 estudios, 6 corresponden a investigar la efectividad de la escala de clima organizacional.

Poh (2017). Menciona que los colaboradores tienen muy buenas referencia sobre el clima organizacional y que los colaboradores deben ser conscientes en su desempeño, la entidad debe promover actividades para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Manosalvas y Nieves (2015). En su artículo menciona que se analizaron las variables entre clima laboral y satisfacción laboral en las empresas del sector salud

los cuales obtuvieron una relación significativa. Se recomienda analizar a profundidad los ítems y relación con las dimensiones de cada constructor.

Piligua y Arteaga (2019). En su artículo menciona que la empresa HARDEPEX Cia. Ltd., cuenta con el 86% del personal, los cuales se desempeñan en construcción y tratamiento, se evidencia un lugar poro saludable. Asimismo se observa desacuerdos entre los líderes y subordinados. Por ello de acuerdo al diagnóstico se recomienda brindar soluciones a las dificultades presentadas en la empresa.

Por su parte Contreras (2015). Menciona la importancia de un líder en el desarrollo de la organización y este manifieste una buena comunicación hacia todo los trabajadores de manera equitativa, con una comunicación propiciando el trabajo en equipo para obtener los mejores resultados y de esta manera lograr satisfacción laboral, como también propiciar un buen clima laboral lo cual mejora el rendimiento en las actividades cotidianas.

Con respecto a las Teorías de Comunicación Interna, Nosnik (2000), citado por Soria (2008), menciona que es muy importante en las empresas establecer sistemas de comunicación y tener en cuenta como una teoría, lo cual va concebir como un ente en su funcionalidad de toda la organización, Se le debe considerar como transformación en sus estudios que se realicen, con una observación integra en todo su contexto.

Por otra parte, Nosnik (1996), citado por Soria (2008), indica que se realiza comunicación efectiva en todo el entorno esta debería darse de manera abierta cuya finalidad es llegar a los trabajadores con información privilegiada; referente a evolutiva relacionada a información inesperada; es Flexible esta se desarrolla de forma conveniente en la información; Multidireccional se desarrolla en toda la empresa; Instrumentada da uso de sus instrumentos para ser eficiente y eficaz, desde la alta dirección hasta el más mínimo enlace de comunicación en la empresa.

Según los investigadores Katz y Kahn (1990), citado por Soria (2008), se debe realizar con una Comunicación Descendente. Esta se desarrolla desde lo más alto de la organización llegando a todo el contexto de la organización; Comunicación Ascendente. Se realiza desde nivel operativo hasta la alta dirección con la finalidad de acumular mayor información permitiendo sugerencias; Comunicación Horizontal. Esta comunicación se da a nivel de funcional entre toda la empresa entre gerentes, subordinados entre otros; Comunicación Diagonal. Opera de manera diagonal con la finalidad de llegar a transmitir la comunicación; Comunicación informal. Se caracteriza por realizarse para garantizar las relaciones sociales. Dejando de lado los rumores que son canales irresponsables de manejar la información, por lo que sugieren evidencias en la comunicación de manera precisa y veraz.

Con respecto a las teorías sobre el Clima Organizacional de Likert, (1968). indica que el tipo de liderazgo que se debe ejercer en sus trabajadores permitira mejorar el clima organizacional, tambien lo denomina sistemas de Administración”, identificando lideres, Sistema (explotador), se caracteriza por ser muy controlador y riguroso dentro de la empresa; Sistema (autócrata), se considera por ser menos estricto que al sistema anterior, se realiza minimamente las relaciones y ejerce una baja comunicación; Sistema (participativo), desarrolla estilo que genera confianza y comunicación; Sistema (democrático), el líder involucra a todos los colaboradores en diferentes actividades. Asi mismo menciona tres variables propias dentro de ellas las se encuentran las variables causales definidas como independientes se caracteriza por sus reglamentos, se pueden utilizar la dimension en su medicion en variable intermedia es decir en la utilidad del colaborador, referente a la comunicación, motivación; tambien las variables finales, esta relacionado a los efectos de variables causales e intermedias en las ganancias y disminucion en la institución.

Vera y Suarez (2018). En su artículo nos da a conocer que el 80% de los trabajadores de la empresa Cantón La libertad, de CNT-EP el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena no se le brinda las herramientas necesarias lo cual influye

en la autoestima, productividad, motivación de los empleados. Asumiendo a estos menciona que no reciben incentivos, bonificaciones, vacaciones, etc. Lo cual se comprobó a través del estadístico CHI- CUADRADO indicando que no se evalúa el desempeño general de acuerdo con los objetivos de los resultados que deben alcanzarse para lograr una productividad.

Esta afirmación está respaldada por la respuesta de los empleados indicada en un 80%

Suarez (2018). En su artículo hace necesario resaltar que un buen clima organizacional está vinculado al liderazgo y motivación lo cual repercute favorablemente en la relación de los gerentes y trabajadores. La productividad está sujeta a la calidad de vida laboral en los colaboradores e implementar nuevas medidas con la finalidad de que se participen todos los trabajadores

### III. METODOLOGÍA

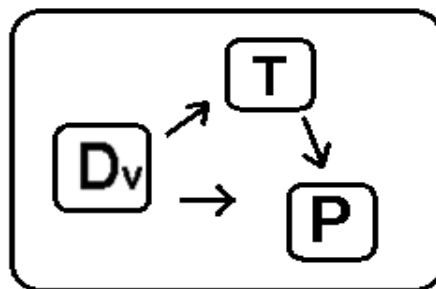
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo propositivo, de nivel descriptivo, porque se va proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque 2021, Hurtado de Barrera (2012) menciona que este modelo de investigación propone dar solución a un contexto determinado a raíz de un proceso de investigación. Implica investigar, esclarecer, relatar y plantear opciones de cambio.

De diseño no experimental según Hernández, et al. (2010) manifiestan que en ciertas ocasiones los diseños pre-experimentales sirven como estudios exploratorios, pero sus resultados deben observarse con precaución

De enfoque cuantitativo según Contreras (2015), porque se va a medir el nivel del clima laboral y de comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

El diseño de estudio empleado en el trabajo, está definido por el siguiente esquema:



Dónde:

Dv: Diagnostico de variables

T: Teorías

P: Propuesta de estrategias



### 3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación está conformada por la variable independiente estrategias de comunicación interna y la variable dependiente clima organizacional. En su definición conceptual la variable independiente estrategias de comunicación interna para Tamayo (2012) define. “Es la variable que antecede a una variable dependiente, la que se presenta como causa y condición de la variable dependiente, es decir, son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos” (p.178).

La variable dependiente clima organizacional. Según Tamayo (2012) define. “Es la variable que se presenta como consecuencia de una variable antecedente. Es decir, que es efecto producido por la variable que se considera independiente, la cual se maneja por el investigador” (p.178).

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

Con respecto a la población estará conformada por 47 trabajadores, Según Bernal (2010). Sostiene que la población se refiere a la cantidad de elementos o personas que tienen características parecidas y sobre las cuales se desea investigar.

En la presente investigación se utilizó la siguiente fórmula

$$n_o = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + pqZ^2}$$

Donde:

N = 47

Z = 1.96

p = 0.50

q = 0.50

e = 0.07

n = ?

n = 38

El tamaño de la muestra es de 38 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque.

La muestra del presente proyecto de investigación son 38 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape como muestra, Según Arias (2006) menciona que todos los elementos que la conforman o que intervienen tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en todos sus niveles y jerarquías. Se trabajó con un muestreo probabilístico, en la unidad de análisis estará referido a los servidores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Según Arias (2006) indica que todos los elementos que la conforman tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en todos sus niveles y jerarquías.

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

Las técnicas que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta la misma que permitió adquirir información de las variables estrategias de comunicación interna y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Es una de las técnicas de investigación científica más utilizada, la misma que se elabora con la intención de obtener información, según Bernal (2010).

Respecto a los instrumentos se utilizó el cuestionario, El mismo que se empleará en 38 servidores, según Murillo (2006). Indica que es un instrumento de medición en base a una serie de ítems, en donde se les debe asignar alguna alternativa que va desde lo favorable a desfavorable o de algo positivo a algo negativo. Las dimensiones e indicadores, las contestaciones están basadas en la escala de Likert. Este instrumento es auto administrado, es decir cada uno le asigna un valor específico al ítem, además debe ser una afirmación la cual permitirá asignarle un valor, planteándose las siguientes alternativas de respuestas: Totalmente en desacuerdo valorado en 1; En desacuerdo valorado en 2; Indiferente valorado en 3; De acuerdo valorado en 4 y Totalmente de acuerdo valorado en 5.

La presente investigación la validación fue realizada por especialistas, utilizándose en la confiabilidad el procedimiento del coeficiente alfa de Cron Bach.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar la investigación se realizaron actividades, inicialmente se planteó un problema en la Municipalidad Distrital de Chongoyape, luego la formulación del problema, la justificación de la investigación, sus objetivos y su hipótesis, Así mismo la elaboración del marco teórico con la búsqueda de la información de los autores, También se solicitó a la municipalidad distrital de Chongoyape realizar la presente investigación, obtuvimos la aprobación de la misma, en realizar la investigación de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque.

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

El método que se utilizará en nuestra investigación usaremos el Paquete Estadístico (SPSS) versión 24 en español y para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se utilizará el método Escala de Cronbach, además se utilizará en el análisis de la información el programa Excel, Igualmente se utilizará las tablas de frecuencia para presentar la información y su interpretación correspondiente, se utilizará gráficos y análisis de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se tendrá en cuenta los aspectos éticos como son: confidencialidad en el manejo y uso de los datos recogidos, cuidando de no vulnerar los datos de los trabajadores o participantes, ni de la institución municipal. Se procederá de manera estricta y privada la información brindada por los participantes, teniendo respeto por los servidores públicos.

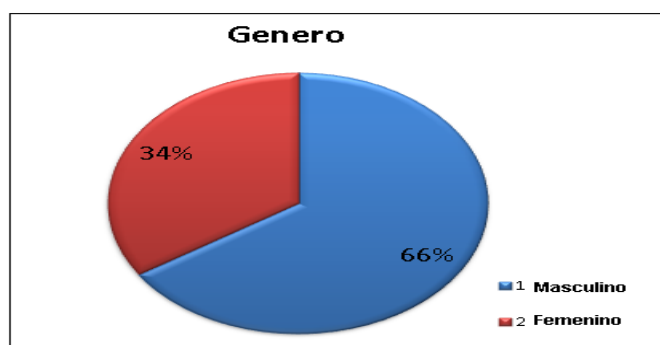
#### IV. RESULTADOS

**Tabla N°1 ¿A qué género pertenece?**

Masculino		Femenino		
Participantes	%	Participantes	%	Total
25	65.8	13	34.2	38

Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad

Interpretación: Según los resultados de la tabla N°1, el 66% de los encuestados fueron del género masculino, y con un 34 % representan el género femenino.



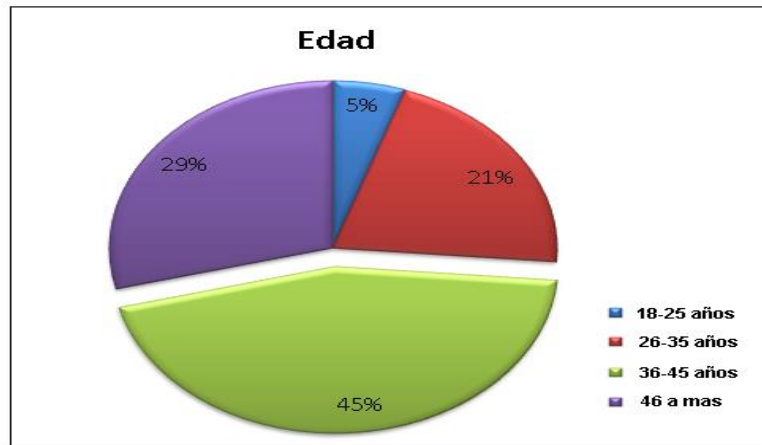
Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

**Tabla N°2 ¿Qué edad tiene UDS?**

Participantes		
Edades	Encuestados	%
18 años-25 años	2	5
26 años-35 años	8	21
36 años-45 años	17	45
46 años a mas	11	29
Total	38	100%

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Interpretación: Según los resultados de la tabla N°2, se puede evidenciar que con 45% comprende las edades de 36-45 años, un 29% se encuentran comprendidas las edades de 46 a más años, con 21% comprenden entre las edades 26-35 años, el 5% de los encuestados fueron entre las edades 18-25 años.



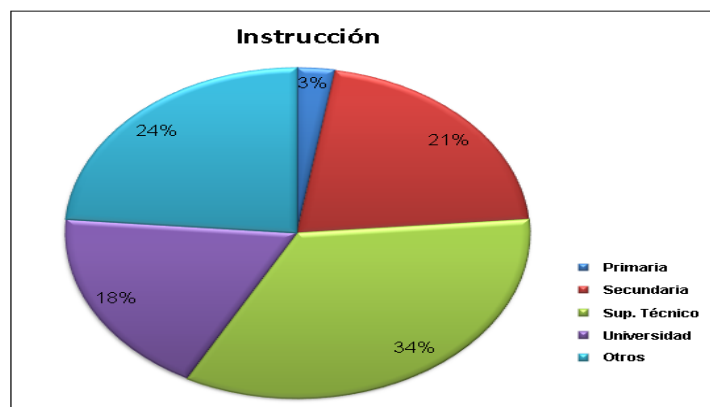
Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

**Tabla N°3 ¿Qué nivel de instrucción pertenece?**

Niveles	Encuestados	%
Primaria	1	3
Secundaria	8	21
Sup. Técnico	13	34
Universidad	7	18
Otros	9	24
Total	38	100

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Interpretación: según los resultados el 34% pertenecen a superior técnico, con 24 % representan otros, un 21% de los encuestados tienen nivel de secundaria, con 18% con estudios universitarios y con 3% con educación primaria.



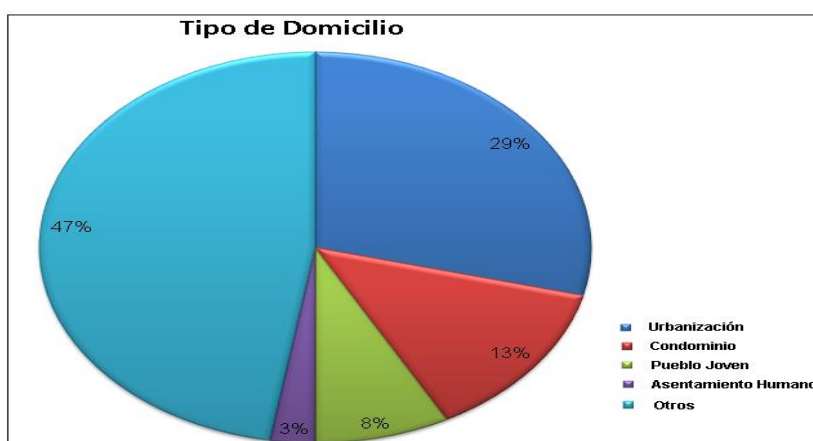
Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

**Tabla N°4 ¿Tipo de domicilio?**

Tipo Domicilio	Encuestados	%
Urbanización	11	29
Condominio	5	13
Pueblos Joven	3	8
Asentamiento Humano	1	3
Otros	18	47
Total	38	100

Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad

Interpretación: según los resultados el 47% de los encuestados se ubican en otros, el 29% se encuentran ubicada urbanización, el 13% en condominio, el 8% en pueblo joven, y el 3% en asentamiento humano.



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Determinar los niveles de la comunicación interna de sus dimensiones de la municipalidad distrital de Chongoyape

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a su objetivo general proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. De acuerdo a la presente investigación se afirma que este objetivo general se cumplió, el autor sugiere mejorar la comunicación interna y el clima organizacional, anexando a la presente investigación la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque, coincidimos con los autores Castillo y de la Cruz (2015). sobre la importancia de la propuesta y menciona que su ejecución será de mucha importancia pudiendo de esta manera favorecer el cumplimiento de objetivos, se debe monitorear y realizar una evaluación a todo lo que influye en clima organizacional y de esta forma evitar resultados negativos, la utilización de instrumentos de recolección de datos de información permitirá tener mucha información que facilitara dar soluciones en corto, mediano y largo plazo, también fortalecer las herramientas de comunicación interna las mismas que podrán agilizar los flujos de comunicación. También compartimos por lo mencionado por el autor Trujillo (2017). Indicando que Implementar un modelo de comunicación interna integrada, es de gran aporte a la organización siempre y cuando sus trabajadores de la organización se les considere antes de comunicación, ya que su mensaje de cada uno de ellos es un gran aporte a la misma, interpretar de manera responsable la escucha activa, para que la alta dirección pueda generar diálogos internos permitiendo generar estrategias con sus trabajadores, cuya característica de un líder es que tenga que conocer el entorno.

Respecto al objetivo determinar los niveles de la comunicación interna de sus dimensiones de la Municipalidad Distrital de Chongoyape en el análisis de la comunicación ascendente determinar los niveles de la comunicación interna de sus dimensiones de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, el 63.2% de trabajadores que lo calificaron con nivel medio, con 28.9% dan una calificación en el nivel alto, con 7.9% los trabajadores califican de nivel bajo. Coincidimos con el autor Contreras (2015). Indica sobre la importancia de un líder en el desarrollo de la organización y este manifieste una buena comunicación hacia todos los trabajadores de manera equitativa; respecto al análisis de la comunicación

descendente se evidencio la predominancia del nivel medio con 73.7% calificación por parte de los trabajadores. Con 23.7% dan una calificación en el nivel alto, un 2.6% los trabajadores calificaron de nivel bajo la comunicación descendente concordamos con los autores Katz y Kahn (1990), citado por Soria (2008), se debe realizar con una Comunicación Descendente. Esta se desarrolla desde lo más alto de la organización llegando a todo el contexto de la organización; sobre la comunicación horizontal se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 52.6% calificación por parte de los trabajadores. Con 31.6% dan una calificación en el bajo, un 15.8% los trabajadores calificaron de nivel alto la comunicación horizontal. Coincidimos con los autores Katz y Kahn (1990), citado por Soria (2008), Esta comunicación se da a nivel de funcional entre toda la empresa entre gerentes, subordinados entre otros.

En el objetivo determinar la situación actual de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, el 71.1% de los trabajadores calificaron con nivel medio, con 18.4% dan una calificación en el nivel alto, con 10.50% los trabajadores califican de nivel bajo la comunicación interna. Concordamos con el autor Untiveros (2017). Indica que la comunicación interna, tiene efectos muy efectivo en la empresa relacionadas a generaciones de innovación por medio del dialogo y de la colaboración de los colaboradores, además de fomentar la fidelización de los colaboradores por intermedio de sus actitudes en la escucha y acciones que tiene a cargo la alta dirección mediante el diálogo.

Respecto al objetivo, determinar los niveles del clima organizacional de sus dimensiones de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Referente a la dimensión características culturales el 52.6% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a las características culturales, pero a un 26.3% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 21.1% de los trabajadores califican de bajo. Concordamos con los autores Castillo y de la Cruz (2015). Indican la importancia de la propuesta y menciona que su ejecución será de mucha importancia pudiendo de esta manera favorecer el cumplimiento de los objetivos, considerando las características culturales, se debe monitorear y realizar una evaluación a todo lo que influye en clima organizacional. Respecto a la cultura institucional según los resultados el 44.7% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a la cultura



institucional, pero a un 39.5 desarrollan un nivel alto, por otro lado el 15.8% de los trabajadores califican de bajo la cultura institucional. Coincidimos con Chacón (2015). El autor recomienda considerar la visión, misión y sus valores; continuar con un feedback en sus colaboradores, realizándose en todo su ámbito; programar mesas de trabajo en donde se informe los avances al trabajador, lo cual mejorar su desempeño.

Con respecto objetivo específico diagnosticar la situación actual del clima organizacional de la Municipalidad distrital de Chongoyape. El 57.9% los trabajadores lo calificaron con nivel medio. Un 34.2% dan una calificación bajo, un 7.9% los trabajadores calificaron de nivel alto el clima organizacional. Concordamos con Chacón (2015). Indica que en el clima organizacional es importancia el liderazgo dentro de la organización, este da los mejores resultados, con una política democrática donde participan los colaboradores de manera autónoma y con mucha libertad.

Con respecto al quinto objetivo diseñar estrategias de comunicación interna para la municipalidad distrital de Chongoyape. Se está adjuntando el diseño en la presente investigación

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que se cumplió con la presente investigación, se anexa la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, Lambayeque por lo que el autor sugiere mejorar la comunicación interna y el clima organizacional.
2. Con respecto al primer objetivo en el análisis de la comunicación ascendente se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 63.2% de trabajadores que lo calificaron. Con 28.9% dan una calificación en el nivel alto, con 7.9% los trabajadores califican de nivel bajo. Referente a la comunicación descendente se evidenció la predominancia del nivel medio con 73.7% calificación por parte de los trabajadores. Con 23.7% dan una calificación en el nivel alto, un 2.6% los trabajadores calificaron de nivel bajo la comunicación descendente. Además sobre la comunicación horizontal se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 52.6% calificación por parte de los trabajadores. Con 31.6% dan una calificación en el nivel bajo, un 15.8% los trabajadores calificaron de nivel alto la comunicación horizontal.
3. En cuanto al objetivo se evidenció la predominancia del nivel medio con 71.1% de trabajadores que en resumen calificaron respecto a la comunicación interna. Con 18.4% dan una calificación en el nivel alto, con 10.50% los trabajadores califican de nivel bajo la comunicación interna.
4. En cuanto al objetivo se concluyó que en características culturales, el 52.6% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a las características culturales, pero a un 26.3% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 21.1% de los trabajadores califican de bajo. Sobre la cultura institucional el 44.7% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a la cultura institucional, pero a un 39.5% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 15.8% de los trabajadores califican de bajo.
5. Respecto al objetivo específico diagnosticar el entorno actual del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Chongoyape presenta predominancia del nivel medio con 57.9% calificación indicada de los trabajadores. Un 34.2% dan una calificación en el bajo, un 7.9% los trabajadores calificaron de nivel alto el clima organizacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la Municipalidad debe mejorar la comunicación interna con el involucramiento de sus colaboradores en la institución, lo cual va mejorar el clima organizacional en la institución.
- Respecto a los niveles de clima organizacional se recomienda mejorar por medio de actividades de confraternidad, con la finalidad de promover una buena comunicación interna en la institución edil, lo cual mejoraría su clima organizacional.
- También se recomienda que la institución municipal debe mejorar los niveles de comunicación interna en su contexto ascendente, descendente y horizontal, para que puedan desarrollar una buena comunicación interna.
- Además se recomienda mejorar en sus procesos de gestión con estrategias de comunicación interna, de igual manera se recomienda capacitaciones, al personal y la asignación de responsabilidades con la finalidad de involucrarlos y mejorar el clima organizacional en la institución.

## REFERENCIAS

Aliaga, A.; Jaure, A.; Morales, O. 2018. La gestión del clima organizacional: desarrollo de un modelo de diagnóstico diseñado para el área comercial de una empresa mayorista del sector tecnológico, para optar el título de licenciado en gestión empresarial, universidad católica del Peru, Lima Peru. Pág.102, 103. [file:///C:/Users/admin/Downloads/PROYECTO%20PROFESIONAL\\_ALIAGA\\_JAURE\\_MORALES\\_reducido%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/PROYECTO%20PROFESIONAL_ALIAGA_JAURE_MORALES_reducido%20(2).pdf)

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3° edición). Colombia: Prentice Hall. P 194

Castillo, E.; de la cruz, J 2015. Propuesta de un plan de comunicación Interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad nacional de Trujillo – 2015, para optar el título de licenciado en ciencia de la comunicación, Perú. Pág.181, 182. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1727/TESIS%20CASTILLO%20CHAVEZ\\_DE%20LA%20CRUZ%20AVALOS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1727/TESIS%20CASTILLO%20CHAVEZ_DE%20LA%20CRUZ%20AVALOS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacon, V. 2015. Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en chiquimula, Chiquimula, para optar el grado de licenciada en administración de empresas, Guatemala universidad Rafael Landívar " de Zacapa Zacapa, Guatemala. Pág.88. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>

Chávez (2007). Introducción a la investigación educativa, Maracaibo, Venezuela

Contreras, S. 2015. Propuesta De Mejora De Clima Laboral En Una Institución De Educación Superior, para optar el título de psicóloga en recursos humanos, Universidad Rafael Landivar, Asuncion - Guatemala. Pág.61, 62.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Contreras-Saida.pdf>

Delzo, J. 2019. La Comunicación Interna y la Identidad Corporativa del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019, Lima Diciembre 2019, para optar el título de licenciado en ciencia de la comunicación, Universidad Tecnológica del Perú. Pág.89, 90. [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2578/4/Juan%20Delzo\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2578/4/Juan%20Delzo_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Fernández, C. 2020. Análisis de la relación entre el clima laboral y la intención de rotación de los trabajadores de una empresa industrial: caso Coesac – sede los olivos, para optar el título de licenciada e gestión empresarial, Universidad Católica del Perú. Pág.118, 119,119.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15975/FERN%c3%81NDEZ\\_LUQUE\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_RELACION\\_ENTRE\\_EL\\_CLIMA\\_LABORAL\\_Y\\_LA\\_INTENCION\\_DE\\_ROTACION\\_DE\\_LOS\\_TRABAJADORES\\_DE\\_UNA\\_EMPRESA\\_INSDUSTRIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15975/FERN%c3%81NDEZ_LUQUE_ANALISIS_DE_LA_RELACION_ENTRE_EL_CLIMA_LABORAL_Y_LA_INTENCION_DE_ROTACION_DE_LOS_TRABAJADORES_DE_UNA_EMPRESA_INSDUSTRIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, Fernández, Baptista (2006). Metodologías de investigación, 5ta Ed. México.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Ediciones. Pág 201

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta edi). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Hidalgo, P. 2016. La comunicación interna y su influencia en el posicionamiento y crecimiento sostenible de la organización: el caso de Prodac en el Perú Piura, para optar el grado de magister en comunicación estratégicas en las organizaciones, septiembre de 2016, Perú. .  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2861/MAS\\_CEO\\_001\\_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2861/MAS_CEO_001_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hurtado de Barrera, J (2012). El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación, séptima edición Caracas- Venezuela. 122 pp.

Laurenti, V. 2017. Trabajo final de graduación proyecto de aplicación profesional gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes la Rioja, para optar el título de licenciatura en relaciones públicas e institucionales universidad siglo 21 Córdoba, 2017 Argentina. Pág.125.  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13114/LAURENTI%20VERONICA%20ANTONELLA.pdf?sequence=1>

Likert, R. (1968). Admistracion II, Ingenieria en Transporte. Obtenido de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>

Moguel, E. R. (2005). Metodologia de la Investigacion. (5taEd.ed.).

Murillo Torrecilla, Javier. (2006). Cuestionarios y escalas de Actitudes. Universidad Autónoma de Madrid.  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Materiales/Apuntes%20Instrumentos.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Materiales/Apuntes%20Instrumentos.pdf).

Nomberto, D.; Perez, C. 2018. Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la comunicación interna de la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad provincial de Trujillo, para optar el título de licenciatura en relaciones públicas e institucionales, 2017. Perú. Pág.101.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10331/NOMBERTO%20VERA-PEREZ%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parella, S & Martins, F. (2006). Metodología de investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: Fedupel.

Pastor, A. 2018. Organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”, para optar el título de licenciado en administración, lima, Perú 2018 Universidad San Ignacio de Loyola. Pág. 72.  
file:///D:/ASESORIA%20%20%20TESIS/UCV/JHONATAN/tesis/PASTOR%202018.pdf

Rengifo, L. 2018. El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes, para optar el título de administración de empresas, Universidad Militar Nueva Granada Bogotá. Colombia. Pág.24.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18175/RengifoDiazLibiaMilena2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soria, R. 2008. Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa – México Pág. 13,15.

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (Quinta ed.). Limusa, México: Editorial Limusa S.A. Recuperado el 01 de Noviembre de 2018

Trujillo, I. 2017. Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; para optar el título de administración de empresas, 2017, lima – Perú 2017, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Pág.92.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%20C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Untiveros, D. 2017. la evolución de la comunicación interna caso: liderman tesis para optar el título profesional de licenciado en comunicación para el desarrollo lima, octubre 2017 Universidad Católica del Perú. Pág.54.  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9777/UNTIVEROS\\_ROMERO\\_LA\\_EVOLUCION\\_DE\\_LA\\_COMUNICACION\\_INTERNA\\_CASO\\_LIDERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9777/UNTIVEROS_ROMERO_LA_EVOLUCION_DE_LA_COMUNICACION_INTERNA_CASO_LIDERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vaca, F. 2015. Diseño de un plan de comunicación interna y clima laboral de la dirección distrital de Mies Ambato, para optar el grado de magister en comunicación cooperativa, Universidad regional autónoma de los andes, Ecuador. Pág.130.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/442/1/TUAMCC021-2015.pdf>

Zans, A. 2017. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, para optar el grado de magister en comunicación cooperativa, Nicaragua. Pág.143, 144.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Fatuly et al (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional, <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/371/286>

Ancin y Espinosa (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil, <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79/78>

Charry (2016). En su artículo menciona La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Zamora et al (2017). Aspectos de la comunicación interna en instituciones de educación superior <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/8/35>

Solís (2021). Impacto de la comunicación interna en el colegio salamanca de villa maría del triunfo [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11311/1/2021\\_Sol%c3%ads%20De%20La%20Cueva.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11311/1/2021_Sol%c3%ads%20De%20La%20Cueva.pdf)

Rentería (2020). Las estrategias comunicativas de la marca Rappi para posicionarse en el mercado peruano mediante la red social Instagram, sus publicaciones y medios digitales [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10940/1/2020\\_Renter%c3%ada%20Tralles.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10940/1/2020_Renter%c3%ada%20Tralles.pdf)

Vargas (2019). Estrategia de comunicación en campaña social para mejorar el posicionamiento de marca de sporting cristal [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10877/1/2020\\_Vargas%20Isidro.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10877/1/2020_Vargas%20Isidro.pdf)

Pérez (2020). Estrategias de comunicación interna de chr hansen durante la crisis del covid-19 [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10769/1/2020\\_P%C3%A9rez%20Guzm%C3%A1n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10769/1/2020_P%C3%A9rez%20Guzm%C3%A1n.pdf)

Montero (2020). Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la asociación de bancos del Perú  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10548/1/2020\\_Montero%20Barnuevo.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10548/1/2020_Montero%20Barnuevo.pdf)

Sotelo y Figueroa (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior, 2017  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582)

Cardozo y Kwan (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v25n49/2076-054x-pdfce-25-49-106.pdf>

Manosalva y Nieves (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación  
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>

Pilligua y Arteaga (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. 2019.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Vera y Suarez (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad 2018  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)

Suarez (2018). El clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México.  
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/>

Tkalac (2021)The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction



<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811121000011#!>

Jsaakubiec (2019).The importance of internal communication for management of an organization

<http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-411aa439-c0e3-44ec-8e7e-ac262e2f5a09>

Kristen (2016).Evaluating the Internal Communications of the Triangle's "Best Places to Work"

<http://www.inquiriesjournal.com/articles/1472/evaluating-the-internal-communications-of-the-triangles-best-places-to-work>

Karanges et al (2015).The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811114001969>

Titang (2016).The Impact of Internal Communication on Employee Performance in an Organization

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2865675](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2865675)

Zeinab y Shah (2016).The relationship between organizational climate and job satisfaction with mental health of Shiraz university staff in 2014

[http://psj.umsha.ac.ir/browse.php?a\\_id=195&sid=1&slc\\_lang=en](http://psj.umsha.ac.ir/browse.php?a_id=195&sid=1&slc_lang=en)

Akbaba y Altindag (2016).The effects of reengineering, organizational climate and psychological capital on company performance

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816315725>

Maja y Tjasa (2020). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations,

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2020.1804967>

Poh (2017).A STUDY ON THE IMPACT OF ORGANISATIONAL CLIMATE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN A MALAYSIAN CONSULTANCY

<https://www.ftms.edu.my/journals/pdf/IJABM/Apr2017/1-13.pdf>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TÍTULO**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE,  
LAMBAYEQUE” 2021**

**INTEGRANTE:**

**CABREJOS TAVARA VICTOR JHONATAN – ORCID 0000-0001-5693-7044**

**DOCENTE:**

**Dra. FLORES FERNANDEZ MILEYDI (ORCID 0000-0002-6257-1795)**

**CHICLAYO 2021**

## **PROPUESTA**

### **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones públicas dentro de sus objetivos se encuentran el crecimiento económico, social y cultura, y principalmente desarrollar un buen clima organizacional en todos sus procesos, involucrando a sus trabajadores en sus objetivos institucionales. El clima organizacional se pone en consideración la importancia del liderazgo dentro de la organización, este da los mejores resultados, con una política democrática donde participan los colaboradores de manera autónoma y con mucha libertad, y se tienen en cuenta sus puntos de vista dentro de ellas sus ideas lo cual favorece en el cumplimiento de metas, hace mención también de un liderazgo descentralizado en el desarrollo de este se debe tener en consideración las habilidades y cualidades de los trabajadores, se debe poner en consideración un programa donde se prioricen los esfuerzos de los trabajadores de manera justa la que se puede desarrollarse en diferentes periodos, para fortalecer y estimularlo al trabajador; el autor recomienda considerar la visión, misión y sus valores; continuar con un feedback en sus colaboradores, realizándose en todo su ámbito; programar mesas de trabajo en donde se informe los avances al trabajador, lo cual mejorar su desempeño. Según Chacón (2015).

### **DESEMPEÑO LABORAL AGREGAR UN AUTOR**

**Fundamentación:** El presente trabajo se justifica tomando como referencia los resultados obtenidos y en el análisis es importante proponer estrategias de comunicación interna, lo cual está orientado a utilizar herramientas de comunicación de gestión del talento humano para mejorar el Clima Organizacional. También es importante mencionar que los colaboradores se sientan involucrados, motivados, satisfechos, para optimizar el clima organizacional dentro de la Municipalidad de Chongoyape.

**Misión:** Promovemos servicios y programas de alta calidad, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los Chongoyapanos, el desarrollo económico, social, humano y turístico sustentable, mediante el fomento de la actividad empresarial e inversión privada; bajo un entorno saludable, ordenado, seguro, de integración territorial y ordenamiento urbano; sustentado en una gestión transparente y equitativa para la consolidación de la gobernabilidad democrática municipal.

**Visión:** El Distrito de Chongoyape ha iniciado su desarrollo integral, con la adecuada cobertura de los servicios básicos, mejores vías de comunicación, con fortalecimiento institucional y competitividad; donde los pobladores ejercen sus deberes y derechos utilizando sus recursos y potencialidades, cuidando y protegiendo el medio ambiente.

Objetivo de la propuesta

## **OBJETIVO GENERAL**

Proponer estrategias de comunicación interna para los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

## **OBJETIVO ESPECIFICOS**

Diseñar las estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

Establecer actividades a desarrollar para cada estrategia propuesta, asignándose el responsable, los recursos, y el horario su respectivo y presupuesto

### **Generalidades descripción**

La entidad tiene como finalidad promover y conducir el desarrollo integral socio - económico, urbano-rural del Distrito de Chongoyape, de acuerdo a una calificada priorización y planificación de sus necesidades.

La Municipalidad distrital de Chongoyape se encuentra ubicado a 60 km en el extremo este del departamento de Lambayeque, fue creado el 30 de julio del año 1840 por el gobierno de aquel entonces Presidente Agustín Gamarra y fue fundada el 17 de junio de 1825, cuya capital es la ciudad de Chongoyape y está ubicada en el Jr. Lima 1225 -Chongoyape, con RUC: 20164032702

### Estrategia: Propuesta de comunicación interna

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Mejorar la comunicación interna de los trabajadores de la entidad.	Taller de Comunicación interna.	Taller de comunicación interna.  Reunión de trabajo para mejorar las relaciones interpersonales	Gerencia de Recursos humanos	Julio a setiembre 2021	S/2500.00
Mejorar el trabajo en equipo	Reunión de confraternidad	Reunión de coordinación.  Coaching de equipos.  Actividad deportivas y/o recreativas	Gerencia de Recursos humanos  Asistencia social	Agosto a Octubre	S/.3000.00
Fortalecer la comunicación interna	capacitación	capacitación de comunicación efectiva	Gerencia de Recursos humanos  Asistencia social	Octubre a Noviembre	S/.5000.00
Asignación de responsabilidades	Taller desempeño del personal	Taller de capacitación, seguimiento de desempeño laboral.	Gerencia de Recursos humanos  Asistencia social	Noviembre	S/ 3000.00
				Total	S/ 10,500

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Objetivo	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Mejorar el clima organizacional.	Feedback entre los trabajadores.	Reuniones de trabajo con las diferentes áreas de la institución.	Gerencia de Recursos humanos Asistencia social	Diciembre	S/3000.00
Implementación sobre capacitación de seguridad y salud ocupacional en la institución.	Mejoramiento de condiciones de trabajo.	Capacitar a los trabajadores sobre seguridad y salud ocupacional, protocolos. Otorgar equipos de seguridad a los trabajadores en las diversas áreas.	Gerencia de Recursos humanos Asistencia social	Enero	S/.8000.00
Evaluación de actividades planificadas	Evaluación de eficiencia y la eficacia	Evaluación del proceso planificado	seguridad y salud ocupacional	Enero	S/2500.00
				Total	S/11500.00

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape



# **ANEXOS**

## **ANEXOS 1:**

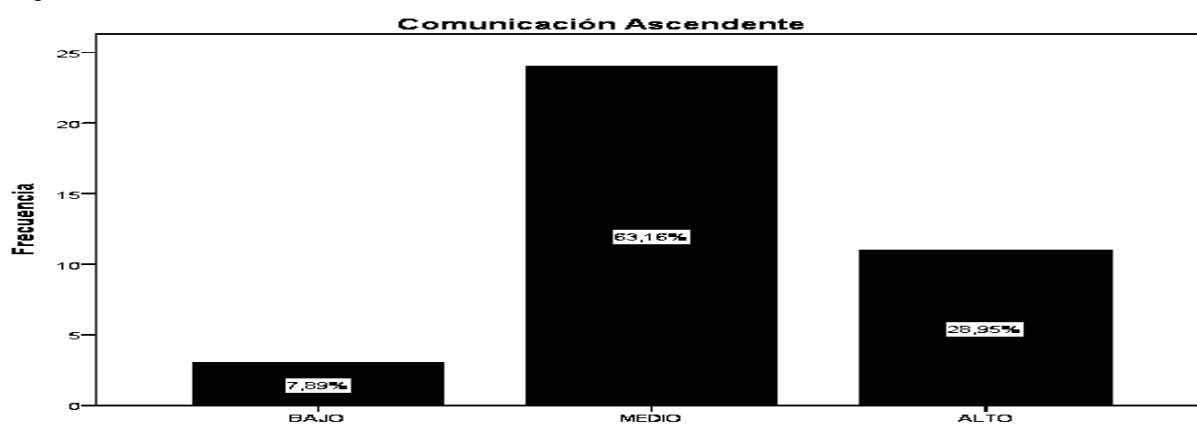
Tabla N° 5 Dimensión comunicación ascendente

Comunicación Ascendente	Total desacuerdo		Desacuerdo		Regular		De acuerdo		Total de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Asertiva</b>												
¿La comunicación con su jefe de área es asertiva para la realización de tu trabajo?	0	0	1	2.6	23	60.5	13	34.2	1	2.63	38	100%
¿La comunicación dentro de la municipalidad es asertiva?	0	0	2	5.3	26	68.4	9	23.7	1	2.63	38	100%
¿Sus opiniones son tomadas en cuenta en la institución?	0	13.2	12	31.6	20	52.6	1	2.6	0	0	38	100%
Niveles de la dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n %		n %		N %		n %					
Comunicación Ascendente	3 7.9		24 63.2		11 28.9		38 100%					

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad

Interpretación: En la tabla 5, en el análisis de la comunicación ascendente se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 63.2% de trabajadores que lo calificaron. Con 28.9% dan una calificación en el nivel alto, con 7.9% los trabajadores califican de nivel bajo.

Figura N°5 Comunicación Ascendente



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

## **ANEXOS 2:**

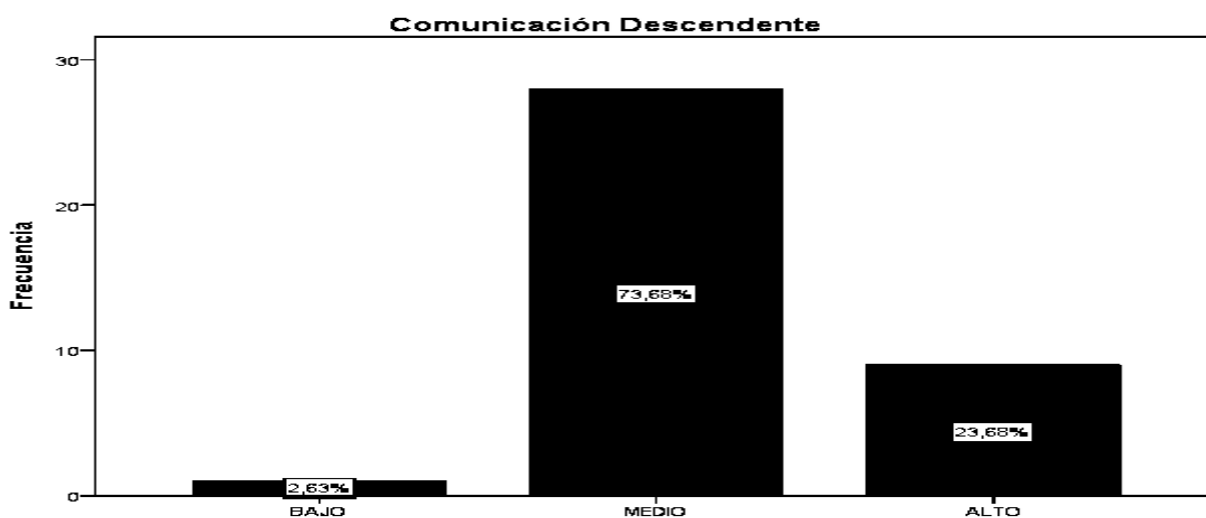
Tabla N°6 Dimensión comunicación descendente

	Total desacuerdo		Desacuerdo		Regular		De acuerdo		Total de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación descendente												
Descentralizada												
¿Existe comunicación entre las áreas de la institución?	0	0	1	2.6	29	76.3	8	21.1	0	0	38	100%
¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?	0	0	2	5.3	25	65.8	10	26.3	1	2.63	38	100%
¿Considera recibir retroalimentación de su jefe sobre la calidad de trabajo que realiza?	6	15.8	13	34.2	16	42.1	3	7.9	0	0	38	100%
Niveles de la dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación descendente	1	2.6	28	73.7	9	23.7	38	100%				

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Interpretación: De la tabla 6, en el análisis de la comunicación descendente se evidencio la predominancia del nivel medio con 73.7% calificación por parte de los trabajadores. Con 23.7% dan una calificación en el nivel alto, un 2.6% los trabajadores calificaron de nivel bajo la comunicación descendente.

Figura N°6 Comunicación Descendente



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

### **ANEXOS 3:**

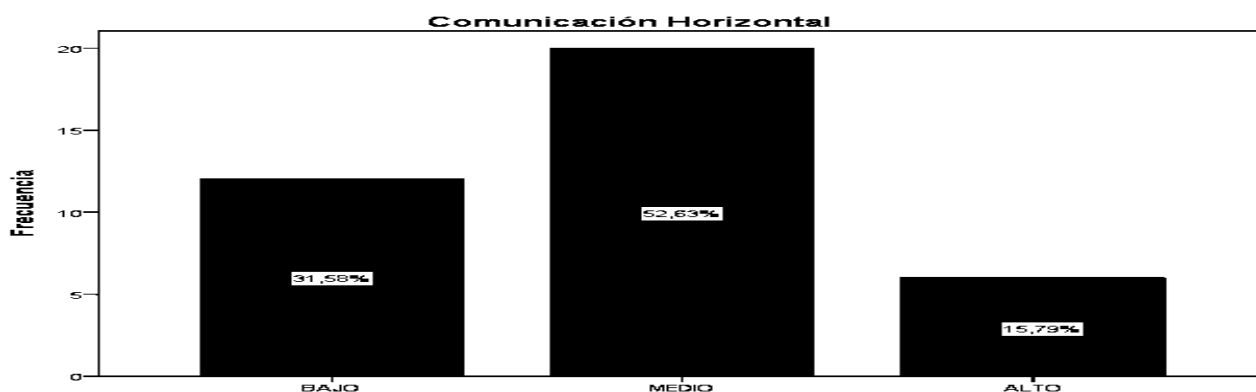
Tabla N°7 Dimensión comunicación horizontal

Comunicación Horizontal	Total desacuerdo		Desacuerdo		Regular		De acuerdo		Total de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Lineal</b>												
¿La comunicación entre sus compañeros es permanente para la realización de sus actividades?	0	0	3	7.9	21	55.3	12	31.6	2	5.3	38	100%
¿Los canales de comunicación que utiliza su área son adecuadas?	2	5.3	7	18.4	16	42.1	13	34.2	0	0	38	100%
¿La información de su área llega oportunamente para realizar sus actividades?	3	7.9	10	26.3	20	52.6	5	13.2	0	0	38	100%
<b>Niveles de la dimensión</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Comunicación Horizontal</b>	12	31.6	20	52.6	6	15.8	38	100%				

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Interpretación: En la tabla 7, sobre la comunicación horizontal se pudo evidenciar la predominancia del nivel medio con 52.6% calificación por parte de los trabajadores. Con 31.6% dan una calificación en el bajo, un 15.8% los trabajadores calificaron de nivel alto la comunicación horizontal.

Figura N° 7 comunicación horizontal



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Diagnosticar la situación actual de la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

Determinar los niveles de la comunicación interna de sus dimensiones de la municipalidad distrital de Chongoyape.

## **ANEXOS 4:**

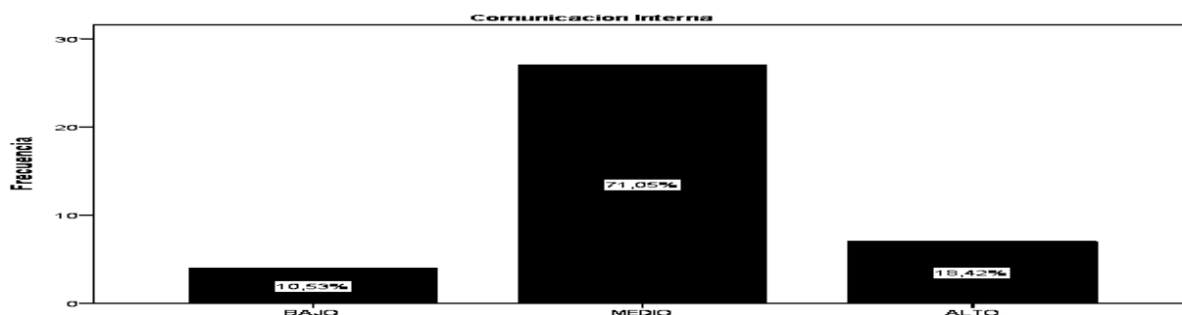
Tabla N° 8 Comunicación interna

Comunicación Interna	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Ascendente	3	7.9	24	63.2	11	28.9	38	100%
Comunicación descendente	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	1	2.6	28	73.7	9	23.7	38	100%
Comunicación Horizontal	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
	12	31.6	20	52.6	6	15.8	38	100%
Comunicación Interna	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	4	10.5	27	71.1	7	18.4	38	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Interpretación: En el análisis de la comunicación interna se evidencio la predominancia del nivel medio con 71.1% de trabajadores que en resumen calificaron. Con 18.4% dan una calificación en el nivel alto, con 10.50% los trabajadores califican de nivel bajo la comunicación interna.

Figura N°8 Comunicación interna



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Determinar los niveles del clima organizacional de sus dimensiones de la municipalidad distrital de Chongoyape.

## **ANEXOS 5:**

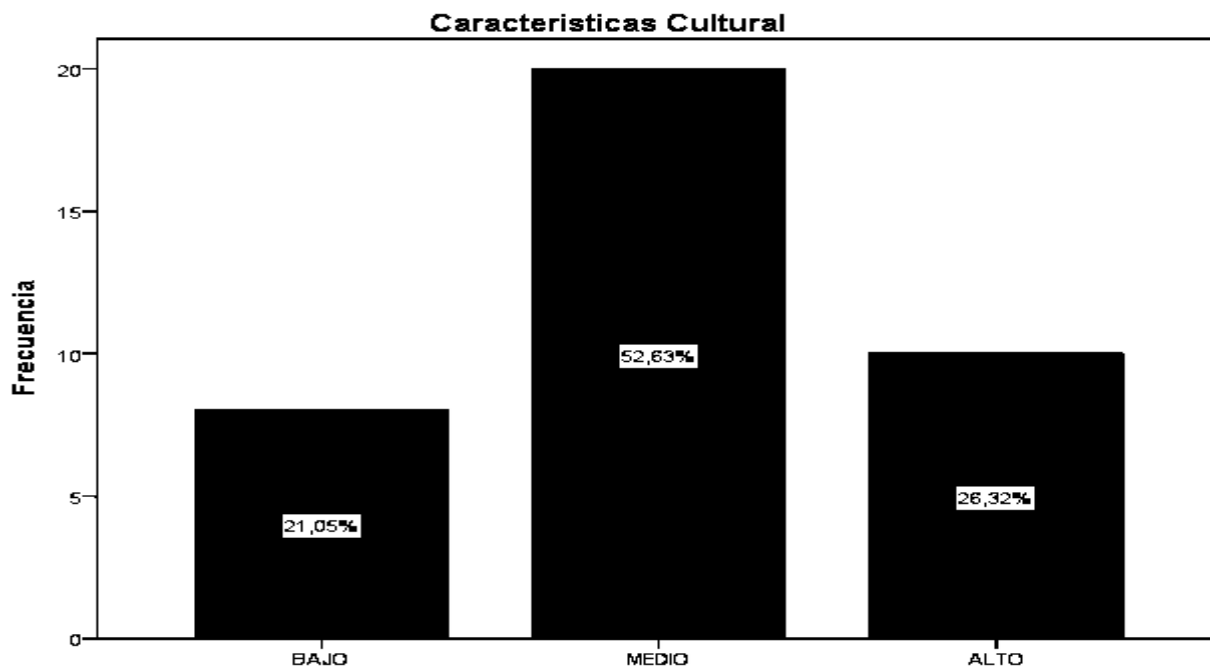
Tabla N° 9 Dimensión características culturales

Características culturales	Total desacuerdo		Desacuerdo		Regular		De acuerdo		Total de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
<b>Convicción</b>												
¿La municipalidad ha incorporado actividades que permiten mejorar lazos de fraternidad entre los colaboradores?	1	2.6	5	13.2	14	36.8	16	42.1	2	5.26	38	100%
¿La institución propicia el trabajo en equipo mediante la participación activa de cada uno de los trabajadores?	2	5.3	7	18.4	25	65.8	4	10.5	0	0	38	100%
¿La municipalidad celebra las fechas importantes donde participan todos los colaboradores?	1	2.6	5	13.2	14	36.8	17	44.7	1	2.63	38	100%
<b>Conductas</b>												
¿Existe una relación interpersonal de armonía entre todos los trabajadores?	5	13.2	12	31.6	21	55.3	0	0	0	0	38	100%
¿Se respeta y valora las normas sociales establecidas por la municipalidad?	0	0	2	5.3	34	89.5	2	5.3	0	0	38	100%
¿Participa en las actividades programadas por la institución?	0	0	2	5.3	20	52.6	16	42.1	0	0	38	100%
Niveles de la dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	N	%	n	%				
Características culturales	8	21.1	20	52.6	10	26.3	38	100%				

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Interpretación: De la tabla 9, se observa que, el 52.6% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a las características culturales, pero a un 26.3% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 21.1% de los trabajadores califican de bajo las características culturales.

Figura N°9 características culturales



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

## **ANEXOS 6:**

Tabla N° 10 Dimensión Cultura institucional

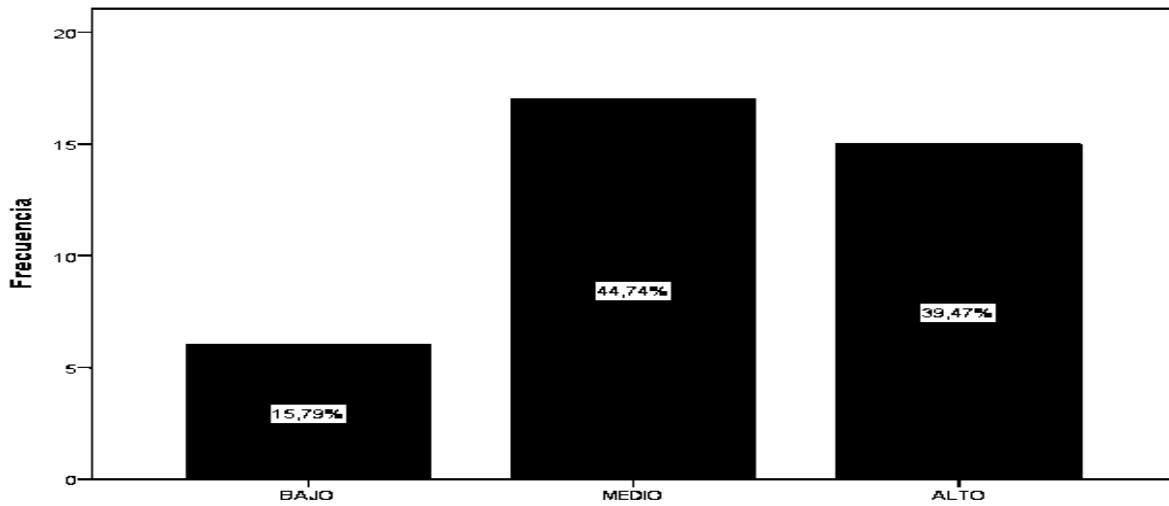
	Total desacuerdo		Desacuerdo		Regular		De acuerdo		Total de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Cultura institucional</b>												
<b>Visión</b>												
¿Conoce la visión de la municipalidad?	1	2.6	6	15.8	19	50	10	26.3	2	5.26	38	100%
¿Considera que se les hace recordar sobre la visión de la municipalidad?	0	0	3	7.9	23	60.5	11	28.9	1	2.63	38	100%
¿Considera que la visión de la institución es importante para su desempeño laboral?	0	0	6	15.8	21	55.3	10	26.3	1	2.63	38	100%
<b>Misión</b>												
¿Conoce la misión de la institución edil?	1	2.6	11	28.9	20	52.6	5	13.2	1	2.63	38	100%
¿Considera que la misión de la municipalidad contribuye al desarrollo de la población?	0	0	0	0	4	10.5	14	36.8	20	52.63	38	100%
¿Considera que frecuente se les hace recordar sobre la Misión de la municipalidad?	0	0	9	23.7	20	52.6	8	21.1	1	2.63	38	100%
<b>Valores</b>												
¿Considera que sus jefes fomentan la práctica de valores en la municipalidad?	0	0	1	2.6	29	76.3	7	18.4	1	2.63	38	100%
¿Sus jefes inmediatos demuestran un comportamiento coherente con los valores de la institución?	0	0	3	8.1	30	81.1	4	10.8	0	0	38	100%
¿Considera que los valores son muy importante en su vida personal y profesional?	1	2.8	5	13.9	19	52.8	6	16.7	5	13.89	38	100%
Niveles de la dimensión	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Cultura institucional	6	15.8	17	44.7	15	39.5	38	100%				

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape



Interpretación: De la tabla 10, según los resultados, el 44.7% de los trabajadores frecuentan un nivel medio con respecto a la cultura institucional, pero a un 39.5% desarrollan un nivel alto, por otro lado el 15.8% de los trabajadores califican de bajo la cultura institucional.

Figura N° 10 Cultura institucional



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape.

**ANEXOS 7:**

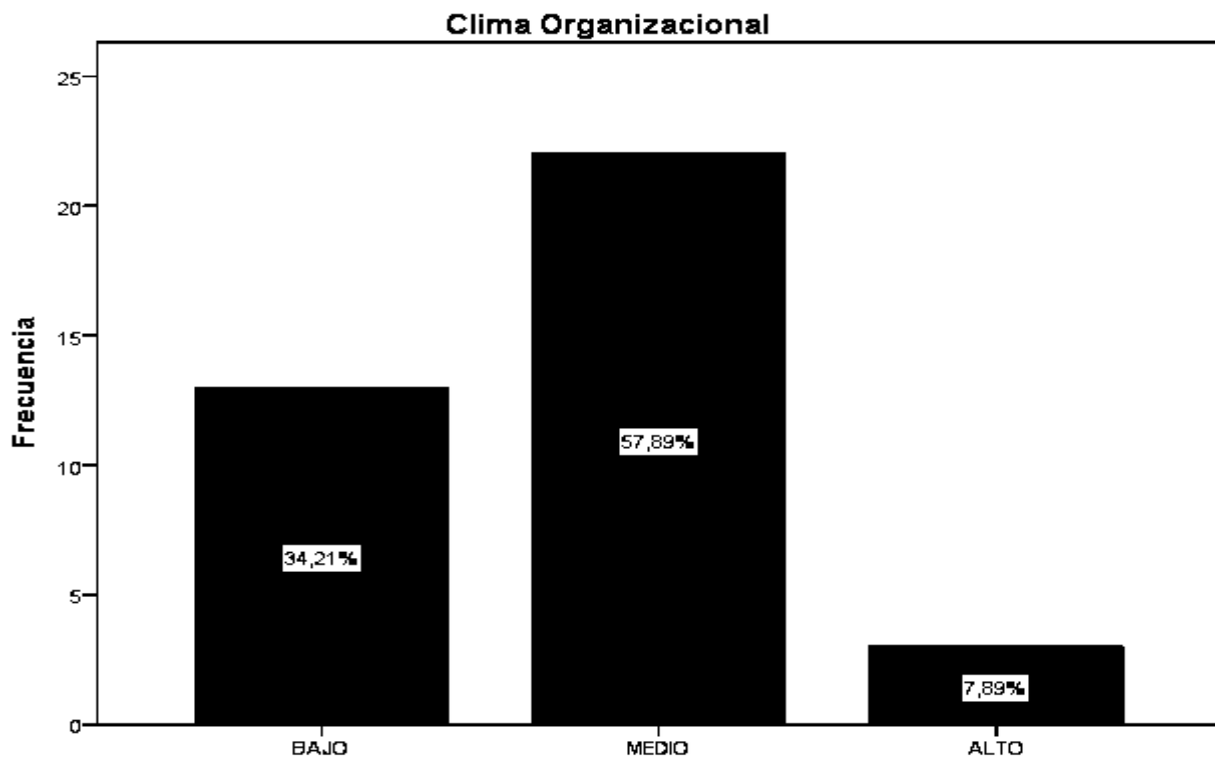
Tabla N°11 Clima organizacional

Clima organizacional								
Características culturales	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
	8	21.1	20	52.6	10	26.3	38	100%
Cultura institucional	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	N	%
	6	15.8	17	44.7	15	39.5	38	100%
Clima organizacional	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
	13	34.2	22	57.9	3	7.9	38	100%

Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

Interpretación: En la tabla 11, se observa que en análisis del clima organizacional se evidencia la predominancia del nivel medio con 57.9% calificación indicada de los trabajadores. Un 34.2% dan una calificación en el bajo, un 7.9% los trabajadores calificaron de nivel alto el clima organizacional.

Figura N°11 Clima organizacional



Fuentes: Encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape

## ANEXOS 12:

### OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE y DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA (V.I)</b>	El autor Hidalgo (2016). Menciona que la comunicación estratégica es fundamental en toda organización y que todos los que se encuentran involucrados en la organización tienen que alinearse a la cultura organizacional de la empresa para orientar los objetivos mediante sus acciones que son claves en la organización.	Será diagnosticada a través de una encuesta a los trabajadores de la municipalidad distrital de Chongoyape, en donde se le realizarán preguntas que han sido elaborados teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la variable estrategias de comunicación interna.	Comunicación Ascendente	Asertiva	¿La comunicación con su jefe de área es asertiva para la realización de tu trabajo? ¿La comunicación dentro de la municipalidad es asertiva? ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta en la institución?	Encuesta
			Comunicación Descendente	Descentralizada	¿Existe comunicación entre las áreas de la institución? ¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente? ¿Considera recibir retroalimentación de su jefe sobre la calidad de trabajo que realiza?	
			Comunicación Horizontal	Lineal	¿La comunicación entre sus compañeros es permanente para la realización de sus actividades? ¿Los canales de comunicación que utiliza su área son adecuadas? ¿La información de su área llega oportunamente para realizar sus actividades?	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL (V.D)</b>	<p>De acuerdo a la autora Rengifo (2018). Menciona que el clima organizacional es un tema muy relevante y que se le debe entender como una herramienta administrativa específicamente en el desarrollo de los objetivos y metas de la organización</p>	<p>Será diagnosticada a través de una encuesta a los trabajadores de la de la municipalidad distrital de Chongoyape, en donde se le realizarán preguntas que han sido elaborados teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores del variable clima organizacional.</p>	<p>Características culturales</p>	<p>Convicción</p> <hr/> <p>Conductas</p>	<p>¿La municipalidad ha incorporado actividades que permiten mejorar lazos de fraternidad entre los colaboradores?</p> <p>¿La institución propicia el trabajo en equipo mediante la participación activa de cada uno de los trabajadores?</p> <p>¿La municipalidad celebra las fechas importantes donde participan todos los colaboradores?</p> <hr/> <p>¿Existe una relación interpersonal de armonía entre todos los trabajadores?</p> <p>¿Se respeta y valora las normas sociales establecidas por la municipalidad?</p> <p>¿Participa en las actividades programadas por la institución?</p>	<p>Encuesta</p>

				Visión	<p>¿Conoce la visión de la municipalidad?</p> <p>¿Considera que se les hace recordar sobre la visión de la municipalidad?</p> <p>¿Considera que la visión de la institución es importante para su desempeño laboral?</p>
				Misión	<p>¿Conoce la misión de la institución edil?</p> <p>¿Considera que frecuente se les hace recordar sobre la Misión de la municipalidad?</p> <p>¿Considera que la misión de la municipalidad contribuye al desarrollo de la población?</p>
			Cultura institucional	Valores	<p>¿Considera que sus jefes fomentan la práctica de valores en la municipalidad?</p> <p>¿Sus jefes inmediatos demuestran un comportamiento coherente con los valores de la institución?</p> <p>¿Considera que los valores son muy importante en su vida personal y profesional?</p>

Elaboración Propia

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de la investigación **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE”** Para lograrlo necesitamos que nos ayude contestando con sinceridad algunas preguntas sencillas. Esta información tiene carácter anónimo.

### INSTRUCCIÓN:

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

### I-DATOS GENERALES

1- ¿A qué género pertenece?

- a) Masculino    b) Femenino

2- ¿Qué edad tiene UDS?

- a) De 18 años a 25 años    b) De 26 años a 35 años    c) De 36 años a 45 años  
d) De 46 años a más

3- ¿Qué nivel de instrucción pertenece?

- a) Secundaria    b) Superior Técnica    c) Superior Universitario  
d) Sin estudios    e) otros

4- ¿Tipo de domicilio?

- a) Urbanización    b) Pueblo Joven    c) Asentamiento Humano  
d) Condominio    e) Otros

## CUESTIONARIO

La escala el presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de la investigación **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE”** Dicha información permitirá ayuda al desarrollo del proyecto de investigación. La escala está calificada en 8 dimensiones con diferentes números de indicadores correspondientes a los 24 reactivos de escala.

### INSTRUCCIÓN:

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. Desacuerdo
5. Muy desacuerdo

dimensiones	Indicadores	Escala				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy desacuerdo
Asertiva	¿La comunicación con su jefe de área es asertiva para la realización de tu trabajo?					
	¿La comunicación dentro de la municipalidad es asertiva?					
	¿Sus opiniones son tomadas en cuenta en la institución?					
Descentralizada	¿Existe comunicación entre las áreas de la institución?					
	¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?					
	¿Considera recibir retroalimentación de su jefe sobre la calidad de trabajo que realiza?					
Lineal	¿La comunicación entre sus compañeros es permanente para la realización de sus actividades?					
	¿Los canales de comunicación que utiliza su área son adecuadas?					
	¿La información de su área llega oportunamente para realizar sus actividades?					

Convicción	¿La municipalidad ha incorporado actividades que permiten mejorar lazos de fraternidad entre los colaboradores?					
	¿La institución propicia el trabajo en equipo mediante la participación activa de cada uno de los trabajadores?					
	¿La municipalidad celebra las fechas importantes donde participan todos los colaboradores?					
Conductas	¿Existe una relación interpersonal de armonía entre todos los trabajadores?					
	¿Usted respeta y valora las normas sociales establecidas por la municipalidad?					
	¿Se compromete en participar en las actividades programadas por la institución?					
Visión	¿Conoce la visión de la municipalidad?					
	¿Considera que se les hace recordar sobre la visión de la municipalidad?					
	¿Considera que la visión de la institución es importante para su desempeño laboral?					
Misión	¿Conoce la misión de la institución edil?					
	¿Considera que frecuente se les hace recordar sobre la Misión de la municipalidad?					
	¿Considera que la misión de la municipalidad contribuye al desarrollo de la población?					
Valores	¿Considera que sus jefes fomentan la práctica de valores en la municipalidad?					
	¿Sus jefes inmediatos demuestran un comportamiento coherente con los valores de la institución?					
	¿Considera que los valores son muy importante en su vida personal y profesional?					



## FOTOS

Aplicando las encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.



## FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE"

AUTOR (A): Cabrejos Távora Víctor Jhonatan

#### TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		

14	X	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN										
15	X	TEMA DE INVESTIGACIÓN: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE"										
16	X	AUTOR (A): Cabrejos Távora Víctor Jhonatan										
17	X	TITULO DE INSTRUMENTO										
18	X	ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE.										
19	X	CRITERIOS:										
20	X	(C) CORRECTO - (I) INCORRECTO - (D) DEJAR - (M) MODIFICAR - (E) ELIMINAR										
21	Nº ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
22		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
24	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	8	EVALUADOR : Mg. Jorge Luis Gutierrez Sánchez										
	9	Profesión : Licenciado Administración										
	10	Centro Laboral : Senati Consejero										
	11	Especialista en el área : Ciencia de la Innovación										
	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	16	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	17	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	19	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	20	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	



21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		

Fecha: 28 de noviembre 2020

EVALUADOR : JOSE LUIS MARCENARO PINEDO  
 Profesión : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 Centro Laboral : PROYECTO ESPECIAL OLMO TINAJONES  
 Especialista en el área : PERSONAL  
 OBSERVACIONES :  
 SUGERENCIAS :

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN: “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE”**

AUTOR (A): Cabrejos Távara Víctor Jhonatan

**TITULO DE INSTRUMENTO**

**ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE.**

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	

Fecha: 28 de noviembre 2020

EVALUADOR : Alden Jahir Padilla Lirio  
 Profesión : Lic. Administración de Negocios Internacionales  
 Centro Laboral : Lizarba y Portal S.A.  
 Especialista en el área : Logística  
 OBSERVACIONES : -  
 SUGERENCIAS : -

FIRMA DEL EVALUADOR


## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de Proyecto	"ESTRATEGIAS DE COMUNICACION INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE"
Investigación	GESTION DE ORGANIZACIONES
Autor:	VICTOR JHONATAN CABREJOS TAVARA

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPOTESIS	Variables	Dimensiones	Población	Técnicas	Metodología
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿De qué manera las estrategias de comunicación interna mejoraría el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque?	Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque	Analizar la situación actual de comunicación interna de la municipalidad distrital de Chongoyape;	Las estrategias de comunicación interna mejoraría el clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque	Estrategias de comunicación interna	Comunicación Ascendente	47 trabajadores	Encuesta	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Propositivo Diseño: No experimental
		Establecer el nivel de clima organizacional de la municipalidad distrital de Chongoyape;			Comunicación Descendente			
		Diseñar estrategias de comunicación interna para la municipalidad distrital de Chongoyape; además contrastar las hipótesis de la presente investigación.			Comunicación Horizontal			
				Clima organizacional	Características culturales	Muestra 38 trabajadores	Instrumentos Cuestionario	Excel
					Cultura institucional		Guía de entrevista Cuestionario	Método Escala de Cronbach

## ANEXO AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGUYAPE	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
FECHA	25 MAY 2021
REG. N°	57917-8946
FOLIOS	01
FIRMA	
La Recepción del presente Documento No Implica Conformidad.	

Chongoyape 25 de mayo del 2021

Señor: Roger Willian Santa Cruz Flores  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGONYAPE

#### ASUNTO:

Solicito permiso para recabar información necesaria sobre la investigación realizada en el Entidad que usted representa.

Es grado dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional al nombre de la Universidad Cesar Vallejo y de la facultada de Ciencia Empresariales y a la vez presentar al estudiante VICTOR JHONATAN CABREJOS TAVARA identificado con DNI 44764423, que se encuentra cursado el décimo ciclo de la escuela académico profesional de Administración.

La cual desea recabar información necesaria a través de encuesta y entrevista o algún otro tipo de información que el alumno requiera para que puede llevar de la mejor forma el desarrollo del proyecto de investigación titulada "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGUYAPE, LAMBAYEQUE", y de esta manera la investigación sea la más acertada y real posible

Atentamente:



VICTOR JHONATAN CABREJOS TAVARA