



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una **municipalidad distrital en Ferreñafe**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Salvador Cruz, Miryam Sofia (orcid.org/0000-0001-7717-0671)

Uriarte Martinez, Guisela Marisol (orcid.org/0000-0003-1150-7141)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (orcid.org/0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, por brindarme sabiduría, fortaleza y salud durante esta trayectoria de vida universitaria, a mis padres, ya que con su amor, trabajo, ejemplo y dedicación han logrado que culmine mi carrera profesional, a mis hermanas por el cariño y apoyo incondicional

Salvador Cruz, Miryam Sofia

Con la voluntad de nuestro Dios, con todo mi amor y cariño a mi amado esposo GUSMAN, por su esfuerzo, paciencia y sacrificio. Por darme mi profesión para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, dándome su comprensión, cariño y amor, así como a mis queridos hijos Evelyn, Adrian, Nycole y Aron, por ser fuente de inspiración, motivación. A ellos mi eterno amor y gratitud.

Uriarte Martínez, Guísela Marisol

Agradecimiento

A nuestro Señor Jesucristo, quien nos hizo más valientes en todas las situaciones que se presentaron en el proceso.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores en la carrera profesional de Administración.

A nuestra asesora de Tesis por su visión crítica y apoyo brindado en esta nueva etapa formativa y crucial de nuestra carrera profesional y dedicación, por enseñarnos que con esfuerzo y dedicación se logra el éxito profesional.

A nuestros padres, por su apoyo y animo constante, para permitirnos así llevar adelante nuestras metas personales.

Al gerente y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Kañaris, por permitirnos realizar la presente investigación

Las autoras

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Comunicación interna.....	26
Tabla 2 Dimensión comunicación vertical	27
Tabla 3 Dimensión comunicación horizontal	28
Tabla 4 Clima organizacional	28
Tabla 5 Dimensión estrategias institucionales.....	29
Tabla 6 Dimensión característica formativas.....	30

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de estudio empleado.....	22
Figura 2 Comunicación interna.....	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad distrital de Kañaris. La metodología fue tipo propositiva, de nivel descriptivo, no experimental, considerando una población 34 servidores públicos, la muestra fue la misma, respecto a los instrumentos se utilizó el cuestionario. Referente a los resultados de la comunicación interna se obtuvo los siguientes resultados el 52.9% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 17.6% lo califican de regular; en sus dimensiones comunicación vertical el 58.8% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 11.8% lo califican de regular; en la dimensión comunicación horizontal el 76.5% predomina el nivel bueno, un 20.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular, y sobre la variable clima organizacional se obtuvo que el 79.4% predomina el nivel bueno, un 14.76% con nivel malo, con 5.9% lo califican de regular; y de las estrategias institucionales el 79.4% predomina el nivel bueno, un 17.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular; y respecto a las características formativas el 85.3% predomina el nivel bueno, un 8.8% con nivel regular, con 5.9% lo califican de malo.

Palabras clave: Comunicación interna, clima organizacional, comportamiento

Abstract

The objective of this research was to propose internal communication strategies to improve the organizational climate in the District Municipality of Kañaris. The methodology was proactive, descriptive, non-experimental, considering a population of 34 public servants, the sample was the same, with respect to the instruments the questionnaire was used. Regarding the results of internal communication, the following results were obtained: 52.9% predominate in the good level, 29.4% with a bad level, with 17.6% qualifying it as regular; In its vertical communication dimensions, 58.8% predominate the good level, 29.4% with a bad level, with 11.8% qualify it as regular; In the horizontal communication dimension, 76.5% predominates the good level, 20.6% with a bad level, with 2.9% qualifying it as regular, and on the organizational climate variable it was obtained that 79.4% predominates the good level, 14.76% with a good level. bad, with 5.9% qualify it as regular; and of the institutional strategies, 79.4% predominate the good level, 17.6% with a bad level, with 2.9% qualify it as regular; and regarding the formative characteristics, 85.3% predominate the good level, 8.8% with a regular level, with 5.9% qualify it as bad.

Keywords: Internal communication, organizational climate, behavior

I. INTRODUCCIÓN

La estrategia de comunicación interna en el contexto mundial está comprendida dentro de los enfoques de mucha relevancia a nivel institucional, es importante mencionar que a raíz de la pandemia las instituciones su enfoque ha cambiado tanto en la forma de trabajar y en la gestión de sus equipos laborales. Así mismo los colaboradores muestran una forma diferente en su comportamiento, además por la misma problemática que presenta las organizaciones, los mismo que hacen muchos esfuerzos por tratar de ir mejorando en sus diferentes procesos (El Diario El País, 2021).

Las principales razones están en que este sistema de comunicación logra la generación de diferentes equipos de trabajo más involucrados, lo cual refuerza los sentimientos de pertenecer a grandes proyectos logrando que la comunicación llegue de manera fluida a la persona indicada (RRHH Digital, 2021). Las organizaciones que utilizan herramientas de comunicación interna estas tienen un aumento en su productividad de 20%. Estos datos principales vienen del estudio How Social Technologies Drive (Business Success, 2020).

En la última década, la comunicación interna es una pieza de mucho fundamento en estrategias de las organizaciones, ocupando posiciones transversales en las áreas de Marketing, Comunicaciones y gestión del talento humano y lo cual demuestra tener decisión en el compromiso de sus colaboradores. También el talento humano realiza un rol muy importante específicamente en una tendencia de globalización, frente a diferentes cambios constantes en la gestión de la organización (Diario el Mundo, 2018).

La importancia que tiene el clima organizacional y la comunicación interna en los niveles sociales y sanitarios fue a nivel laboral muy importante, a raíz de la pandemia las organizaciones tomaron acciones mediante anuncios, por lo cual estos temas son relevantes por la magnitud en el proceso de mejoramiento de toda la organización teniendo en cuenta el cumplimiento de sus objetivos, también se menciona que dentro de la generación de los planes estratégicos el término de clima organizacional cumple un rol muy importante, considerando el perfil del cargo que van a desempeñar los colaboradores, la función en el desarrollo de sus metas, también sus manuales de políticas organizacionales lo cual va permitir buenas relaciones interpersonales (RRHH digital, 2021).

En el Perú a nivel empresarial el clima organizacional y la comunicación interna tienen una estrecha relación en su desarrollo, lo cual implica prestarle mucha atención, con el propósito de que sus colaboradores puedan realizar bien sus actividades laborales, estos aspectos permiten mejorar de manera eficiente y eficaz en las organizaciones. Está probado que la comunicación interna entre gerentes, directores, jefes, permite cumplir con los objetivos planificados tanto a nivel organizacional y social, además el buen desarrollo en sus procesos va permitir brindar un gran beneficio tanto a sus colaboradores respecto al mejoramiento del clima organizacional (Diario El Comercio, 2017).

En relación a la municipalidad distrital de Kañaris, fue creada de acuerdo a Ley N° 11590 el 17 de febrero del año 1957, la municipalidad cuenta con 34 servidores públicos, la mencionada institución presenta problemas en su clima organizacional originado por la falta de comunicación interna en sus trabajadores, no existe fluidez en su comunicación lo cual origina problemas en la gestión, así mismo no se tiene en consideración el perfil para ocupar el cargo correspondiente, no se capacita constantemente a sus trabajadores; Por lo cual es interés realizar la presente investigación.

De lo antes mencionado se formuló el problema ¿De qué manera la estrategia de comunicación interna mejorará el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Kañaris?

Referente a la justificación teórica va permitir que esta investigación sea tomada como referencia para otras investigaciones sobre temas relacionados de nuestras variables, tanto en el contexto nacional e internacional, es preciso mencionar que la presente investigación cuenta con nutridos conceptos y teorías lo cual servirá para que sea tomado referencialmente en sus diferentes procesos tanto en su ámbito interno y externo; en su justificación metodológica esta se justifica porque utiliza metodologías que están relacionadas a sus variables con la utilización de instrumentos, lo que va permitir enriquecer los más variados conocimientos en temas de comunicación interna y clima organizacional; en su justificación social la presente investigación va beneficiar a los servidores de la institución pública, con el presente estudio se va analizar y mejorar las relaciones de comunicación interna de los colaboradores.

La presente investigación en su objetivo general fue proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Kañaris. Y respecto a sus objetivos específicos fue analizar la situación actual de comunicación interna, así mismo fue conocer los niveles de comunicación interna; analizar la situación actual de clima organizacional, así mismo conocer los niveles del clima organizacional, también el diseñar estrategias de comunicación interna para la municipalidad distrital de Kañaris.

Con respecto a la hipótesis positiva: las estrategias de comunicación interna mejoraron el clima organizacional. Y como hipótesis negativa, la estrategia de comunicación interna no mejoró el clima organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, con respecto a la comunicación interna, Papic (2019), en su artículo científico su objetivo fue realizar una descripción de los medios de comunicación interna, además su estudio fue exploratorio, descriptivo, cuantitativo, se utilizó la encuesta que fue aplicada a 246 personas; a nivel cualitativo se realizó la entrevista a dos directores, concluyendo que las estrategias de comunicación interna están contenidas dentro de los temas más relevantes en el contexto internacional menciona que es importante que se realice en la institución una comunicación de manera adecuada tanto ascendentemente, horizontalmente y descendentemente lo cual va permitir realizar un buen proceso en las actividades encomendadas por parte de sus jefes de la organización, este proceso va permitir comprender las diferentes acciones a realizar en materias de gestión de la institución. También indican la importancia del desarrollo de la web en la institución y es necesario el mejoramiento de estas estrategias de comunicación que va permitir mejorar sustancialmente. El presente estudio tiene relación con nuestra investigación tanto en su nivel descriptivo y en la utilización de los instrumentos, lo cual su aportación es muy importante para el desarrollo de la misma.

Menéndez et al (2021), en su investigación su objetivo fue realizar reflexiones sobre la comunicación en las organizaciones, por lo cual se utilizó un apartado correspondiente a elementos sobre triangulación de la teoría y resultados de diagnóstico empírico. Indicando en su conclusión que la crisis global generada por la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto diferentes factores muy importantes como concepción de la gestión de riesgos desde sus diferentes componentes y una mirada social ya que se considera como un elemento estratégico para el manejo de riesgos y prevención de crisis la cual estamos atravesando hoy en día. El presente artículo se toma como referencia por su aporte teórico en la información sobre comunicación interna y además del análisis de los elementos estratégicos.

Así mismo, Pacheco et al (2018), el objetivo de su artículo científico fue realizar un análisis sobre las auditorías de las comunicaciones internas, el estudio fue descriptivo. La presente investigación realiza aportes importantes para nuestro estudio porque mencionar las diferentes auditorías que se logran al tener

conocimiento sobre el perfil de los trabajadores por eso es importante en los procesos obtener mucha información para tomar las mejores decisiones.

Pazmay (2019) en su estudio tuvo como objetivo la evaluación de propuestas, el estudio fue descriptivo cuantitativo, concluyendo que la comunicación interna tiene como resultados de manera normal descendente, por la importancia de la información que se maneja en las actividades laborales, lo cual permite mejorar en la productividad de la empresa, cuando se provee de información permite una buena orientación y sistematización lo cual promueve la motivación, expresión de diferentes emociones y adaptabilidad en el ámbito del trabajo. Brinda un aporte importante referente a mejoramientos de la comunicación interna en las organizaciones lo cual es de interés de nuestra investigación.

Apolo et al (2017) en su estudio tuvo como objetivo conocer la comunicación en las diferentes empresas, por lo cual ha considerado diferentes definiciones y herramientas estratégicas, mediante la revisión de teorías y un gran análisis, concluyendo que la comunicación interna permite comprender las categorías y los elementos, por lo cual ayuda a brindar una perspectiva específica desarrollando estrategias comunicativas alineadas de acuerdo a la necesidad de las organizaciones, también se le considera como un eje transversal ya que permite establecer un dialogo entre profesionales. el aporte es muy importante al brindar diferentes análisis del nivel empresarial para nuestra investigación.

Wardhani y Kartikawang (2020) en su estudio tuvo como objetivo fue analizar a nivel teórico la comunicación interna en la construcción de la cultura organizacional y la marca organizacional de la institución gubernamental, por lo cual se desarrolló un análisis totalmente relacionado a las teorías, se obtuvo como resultado que existe mucha relación entre las variables y su influencia permite mejorar en las organizaciones de manera efectiva. Por lo cual sus estrategias de implementación son importantes. La investigación realiza aportes muy relacionados a la comunicación interna en su teoría y análisis con el presente estudio lo cual fortalece en conocimientos.

Aquino (2018) en su estudio tuvo como objetivo de la investigación fue realizar una exploración de las estrategias de comunicación interna, se identificó factores. La metodología que utilizo fue exploratoria, de triangulación y de corte mixto, se utilizó la entrevista en el desarrollo, concluyendo que lo más importante

es ya que se considera como guía para mejorar la comunicación entre los distintos grupos que forman la institución dado que la comunicación y las estrategias son clave para conseguir el cumplimiento de las tareas comunicativas. Esta investigación tiene relación al brindar aportes referenciales en la elaboración de estrategias de comunicación para nuestro estudio.

Prado et al (2020) mencionaron que implementar un plan de trabajo que permita desarrollar mayores resultados de comunicación interna para poder mejorar el clima laboral por parte de los trabajadores. Para que así de tal manera poder obtener buenos resultados y pueda mostrarse la relación entre la comunicación y el clima laboral. también indica

Vidarte (2019) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la relación de sus variables, el estudio fue descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, los instrumentos utilizados fue el cuestionario y la técnica la encuesta, se concluye que la comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional en cualquier institución, por ello, se recomienda una comunicación interna que considere a todos los integrantes como participantes activos. También recomienda, realizar siempre capacitaciones a los jefes para concientizarlos sobre la importancia de la gestión de la comunicación interna también se deben realizar talleres de capacitación para todos los trabajadores, lo que permitirá sentirse a los trabajadores escuchados y reconocidos por la institución por sus logros obtenidos. La investigación realiza aportes muy significativos tanto en su parte teórica como también en el desarrollo de su metodología, lo cual va fortalecer diferentes conceptos en el presente estudio.

Montero (2020) en su estudio tuvo como objetivo proponer un plan de comunicación, en su desarrollo aplicó un enfoque de estudio mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, además utilizaron la técnica de la encuesta, concluyendo que la comunicación interna va a funcionar en tanto los líderes de los equipos entiendan la importancia de transmitir los mensajes de manera clara y oportuna. La situación de pandemia ha generado que la comunicación, de alguna u otra manera sea más fluida; sin embargo, el distanciamiento físico ocasiona que la información no llegue en el momento adecuado con lo cual se hace cada vez más difícil poner en marcha el plan de comunicación interna elaborado. La investigación se relaciona

con nuestro estudio porque realiza propuestas, lo cual aporta con el desarrollo tanto en la elaboración de estrategias y también al considerar su metodología.

Viererbl et al (2020) en su estudio tuvieron como objetivo analizar cómo los editores perciben estas expectativas, como ven su papel profesional en este campo de tensión y que tan críticamente informan las revistas, el tipo de estudio es cuantitativo descriptivo, con una población de 197 editores, la investigación consiste en determinar que los editores perciben diferencias en cuanto a la gerencia y los empleados, las discrepancias, a su vez contribuyen a la experiencia de los conflictos de roles, nuestro análisis revela tres tipos de editores: la voz de la dirección, el observador crítico y el mediador orientado al consenso. Por primera vez, se utilizan métodos cuantitativos para examinar las causas de los conflictos de roles de los editores.

Cen et al (2020), realizó un estudio que fue uno de los primeros intentos empíricos de averiguar el papel emergente de la cultura emocional positiva en las empresas, el análisis inspeccionó cómo un sistema de comunicación interna simétrica y la utilización de un lenguaje motivador de parte de los dirigentes contribuyen a promover una cultura emocional positiva caracterizada por la alegría, el amor de compañía, el orgullo, la y gratitud. Además, el análisis inspeccionó el parentesco entre una cultura emocional positiva y la identificación organizacional de los empleados, como resultado mostraron que mucho la comunicación interna simétrica como la utilización de un lenguaje motivador a causa de los dirigentes, integrados los idiomas que ofrecen sentido, empatía y dirección, indujeron la percepción de los empleados de una cultura emocional positiva de alegría, amor de compañía, orgullo y gratitud, que paralelamente optimización de la identificación organizativa de los empleados.

Thelen (2021) indicó que para colmar el vacío de indagación y agrandar el cuerpo humano de entendimiento sobre liderazgo y comunicación interna, el análisis de hoy está entre los primeros que investigan el impacto del liderazgo de servicio en la custodia de los empleados por medio del papel mediador de la satisfacción de la comunicación y las interacciones entre empleados y empresas asimismo se dice que por medio de una encuesta web de 777 empleados que trabajan en empresas medianas y enormes en los Estados Unidos, el análisis confirmó la interacción entre el liderazgo de servicio y la satisfacción con la

comunicación, y que la satisfacción con la comunicación del supervisor está de manera positiva relacionada entre empleados y organizaciones.

Gessanee (2021) menciona que el objetivo de la investigación fue relevar las causas y razones significativas que conducen a la falta de comunicación en el lugar de trabajo y sugerir las soluciones clave para que la gestión organizacional mejore la comunicación interna, basado en el Modelo SMCR de BERLO. Cuya muestra fue de 128 encuestados de un nivel de educación desde la licenciatura hasta el doctorado, ya que en la actualidad trabajan en distintas empresas, que abarcan agencias gubernamentales, organizaciones del Estado, sectores privados y comerciales. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario en línea como herramienta de recolección de datos y las estadísticas lo cual llegaron a los resultados de la encuesta mostraron que las causas de la falta de comunicación en el lugar de trabajo fueron respondidas por 128 encuestados que iban de acuerdo a muy de acuerdo, lo que indicó que el remitente fue el 68,75 % (88) como la causa principal, el canal el 61,54 % (79) como el segundo, mientras que el receptor el 51,57 % (66).) y Mensaje 49,22% (63) ocuparon el tercer y cuarto lugar de forma consecutiva.

McMillan (2021) menciona que mientras nos acercamos finalmente al año, corresponde a los dirigentes mirar de cerca el estado presente de la cultura y la colaboración de sus empleados, y aprovechar la posibilidad para promulgar una estrategia para fomentar el compromiso en el próximo año, en especial una vez que las organizaciones operan en un ingenio tan competitivo observamos que varias empresas cometen el error de dialogar con sus empleados una vez que distribuyen información, en vez de producir un dialogo, fomentan la retroalimentación a lo largo de las discusiones anuales de revisión de los empleados y por medio de las encuestas de la fuerza laboral de fin de año, estas son oportunidades excelentes para entender qué funciona y qué no, de manera directa de quienes permanecen en primera línea, así como para consolidar la confianza y un compromiso bidireccional entre un empleador y sus empleados.

A nivel nacional, García (2018) en su investigación su objetivo fue el aporte a las organizaciones sobre comunicación interna, el estudio fue cualitativo con propósitos exploratorios y descriptivos, la técnica que utilizaron en el estudio fue el método del caso, se aplicó entrevistas, concluyeron que la comunicación interna en

la personalidad permite la construcción del liderazgo del comunicador, por ello se dice que para estudiar y trabajar en la comunicación debemos contar con ciertas características que cumplen el papel de comunicador, Sin embargo, algunas veces no cumplen ciertas características para poder desempeñarse como comunicador. La presente investigación tiene un gran aporte científico para nuestro estudio tanto en sus diferentes teorías y sus técnicas.

Además, Rodríguez y Paredes (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación de sus variables en estudio, su enfoque fue cuantitativo de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional, con muestra de 109 colaboradores. Se concluyó que la relación entre la comunicación interna y la gestión administrativa destaca el desarrollo de una buena comunicación, por parte de los trabajadores. lo que permite mejorar en sus relaciones interpersonales. La investigación permitió obtener información teórica y relacionada con nuestra variable en estudio y de manera tiene influencia para ampliar la investigación.

Durand (2019) tuvo como objetivo proponer un plan para la empresa, con la finalidad de fortalecer las comunicaciones internas de sus colaboradores, el estudio fue descriptivo, utilizando técnicas de encuestas, concluyen que la comunicación interna en una organización debe contar con un plan que promueva un entorno favorable, debe existir un presupuesto por el área correspondiente, ya que servirá de mucha ayuda para la organización. El estudio brinda información sobre la propuesta y el beneficio que genera en la institución lo cual es un aporte importante para esta investigación.

Núñez (2020) en su estudio tuvo como objetivo conocer la influencias de sus variable, tuvo un nivel descriptivo - correlacional, su diseño fue no experimental de corte transversal, concluyeron que la comunicación interna influye en el clima laboral por ello se recomienda llevar un proceso de comunicación que permite compartir directrices e información relevante para que se realicen las labores diarias eficientemente sin ningún problema, lo que permitirá favorecer que existan buenas relaciones interpersonales entre todos los que laboran en dicha entidad. El aporte es muy importante por el desarrollo en su metodología, y en la aplicación de los instrumentos.

Así mismo, Perez y Soto (2020), su estudio tuvo como objetivo de análisis, utilizando la metodología mixta, como cualitativa y cuantitativa, para recoger la información, además se utilizó las entrevistas, concluyendo que la gestión de la comunicación interna brinda información clara, transparente y oportuna a sus colaboradores, la adecuada gestión de la comunicación interna no solo ayuda a que los colaboradores se sientan cómodos trabajando en la organización, sino que también ayuda al fortalecimiento, lo cual trajo consigo compromiso y un mejor desempeño laboral, es más esto es una herramienta esencial para afrontar la crisis, que estamos atravesando hoy en día. De tal manera la medida de seguridad ejecutada por la entidad ayuda a que los trabajadores se sientan protegidos y se comprometan con el desarrollo de la operación. De igual manera, se destaca la importancia del uso de la empatía en las relaciones laborales y los beneficios que estas pueden generar a nivel organizacional durante una crisis. Esta investigación brinda diferentes conceptos y análisis que ayudan en el desarrollo de nuestra investigación.

Además, para Charry (2018) indica que la comunicación interna es un instrumento estratégico clave en todo lote social y las empresas, pues su aplicación y funcionamiento de información corporativa comunicacional puede transmitir de manera correcta a los ayudantes las metas y valores estratégicos, que son la base de la organización. Para la zona estatal es un desafío de enormes proporciones, sin embargo, no imposible, mejorar la administración de la comunicación interna de la mano con buen clima organizacional para retener y desarrollar su ingenio humano para el alcance de sus fines institucionales.

A nivel local, Alfaro y De La Torre (2018) tuvieron como objetivo determinar la influencia de sus variables, por lo cual se utilizó la técnica de la encuesta para recabar información, además se aplicó a 65 trabajadores de la organización, se obtuvo resultados relevantes donde se indica que existe relación de sus variables, Respecto a la influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral en los trabajadores, se identificó las más usadas en la comunicación interna las cuales sirven de apoyo como: convenciones y eventos, manuales y anuncios de tal manera los colaboradores se mantienen informados de los aspectos más importantes los cuales son: información de cómo deben realizar sus funciones, asimismo tienen información actualizada sobre los cambios

internos, sobre información importante lo cual favorecerá un buen desempeño laboral, por parte de los trabajadores. La presente investigación nos brinda información sobre las herramientas de gestión en la comunicación y la influencia sobre sus variables, lo cual va permitir fortalecer los conocimientos en nuestra investigación.

Así mismo, Muñoz (2019) en su estudio tuvo como objetivo identificar el impacto de sus variables en la organización, se utilizó el método cuantitativo, su diseño fue no experimental, correlacional, con una muestra 150 trabajadores, además se utilizó en su desarrollo la encuesta, concluyen que las herramientas de la comunicación interna determina que el nivel de desempeño y la motivación por parte de los trabajadores es relevante y significativo ya que por dichas herramientas el trabajador es informado de las acciones y muchas veces reconocido por su labor. El estudio aporta en nuestra investigación tanto en su metodología y en el marco teórico a nuestra investigación.

Capurro (2018) en su estudio tuvo como objetivo conocer el impacto de sus variables, la investigación fue aplicada, se utilizó la técnica de la encuesta a 41 trabajadores, además en el desarrollo se realizó entrevistas, concluyendo que los trabajadores de las instituciones sienten orgullo de trabajar en una organización que se preocupa por su personal administrativo, ya que cada vez será reconocida a nivel nacional y que no solo aporta a la sociedad con sus acciones, sino también con el aporte a la seguridad ciudadana, de tal manera que los colaboradores valoren los beneficios no remunerativos que brinda la organización, como las horas de tiempo libre que brinda, el plan de salud también es sumamente valores, entre otros. Asimismo, los colaboradores consideran que la comunicación interna fluye de manera clara y directa cuando existe información importante que comunicar; sin embargo, muchas veces los jefes directos aún tienen cierta resistencia a entregar los mensajes e incluso a dar retroalimentación sobre el trabajo realizado. Por ello se recomienda implementar canales de comunicación con el único fin de mejorar el clima organizacional. La presente investigación contribuye en la parte teórica con nuestro estudio, además con las técnicas e instrumentos en la recolección de la información de nuestra variable y los impactos que estos generan.

Vargas (2020) en su estudio tuvo como objetivo el análisis de la gestión dentro de ellas las mejores prácticas y los efectos de la comunicación interna, por

lo cual se utilizó en su desarrollo diferentes revisiones sistemáticas de literaturas científicas, es decir diversos resúmenes literarios, concluyendo que la comunicación en cualquier entidad u organización debe ser fluida con el único fin de brindar un buen servicio de satisfacción al cliente o usuario, lo cual va permitir mejorar a nivel institucional y estos beneficios se verán reflejados en las utilidades de la institución. La mencionada investigación realiza aportes en su análisis de las variables, además proporciona variada información teórica que sirve como referentes a nuestro estudio.

Sandoval (2019) en su investigación tuvo como objetivo el desarrollo de planes de comunicación en la organización, con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo. En la recolección de la información se utilizó la encuesta y su instrumento fue cuestionario, con muestra probabilística, concluyendo que la comunicación interna nos ayuda a mejorar la productividad y la competitividad de cualquier empresa u organización al momento de intercambiar de información asimismo fortalece la cultura de la empresa donde se genera una motivación en los colaboradores, facilitando la adaptación de cambios dentro de la empresa. El estudio brinda un gran aporte en nuestro plan de estrategias, como también en la metodología que viene utilizando.

En su investigación, Solís (2021), tuvo como objetivo el análisis de la comunicación interna, el estudio fue cualitativa explicativa, su diseño transeccional-descriptivo, su población de 620 participantes. Se utilizó la encuesta, concluyendo que se debe aplicar correctamente un plan de comunicación interna en las entidades u organizaciones, con el desarrollo de la motivación por parte de la dirección y el gerente general. El análisis de la investigación es de gran aporte para nuestro estudio, tanto en su parte metodológica y teórica.

Del mismo modo, Yahuana (2018), en su tesis su objetivo fue determinar la relación de sus variables, la investigación fue descriptivo - correlacional, transversal, se utilizó la encuesta, concluyendo que se debe aplicar correctamente un plan de comunicación interna en las entidades u organizaciones, con el desarrollo de la motivación por parte de la dirección y el gerente general. El análisis de la investigación es de gran aporte para nuestro estudio, tanto en su parte metodológica y teórica. La investigación brinda aportes muy importantes con respecto a la variable comunicación interna

Con respecto a las teorías de comunicación interna, en la *teoría del caos y el rumor*, que en esta ciencia se relaciona las sorpresas, es decir impredecible y no lineal. También se puede mencionar sobre el rumor en la comunicación interna, plasmado en el comportamiento errático demuestra similitudes con el sistema caótico. Indica que esta teoría demuestra que al realizar cambios va repercutir en otras consecuencias en el tiempo (Redinside, 2016). Así mismo es importante el establecimiento en las organizaciones los sistemas de comunicaciones el cual va permitir su funcionalidad en la empresa, es necesario que considere el cambio en las investigaciones que se hagan (Nosnik (2000), citado por Soria (2008))

Las comunicaciones son efectivas se están desarrollando de manera integral en todo el ámbito empresarial lo cual va llegar a todos los colaboradores; debe ser flexible para que la comunicación pueda fluir por todo el entorno interno; multidireccional es decir en toda la organización; de manera eficiente y eficaz. En referencia a la comunicación descendente para los autores investigadores Katz y Kahn (1990), citado por Soria (2008), esta se debe desarrollar en toda la organización sin complicaciones. Es decir, desde la alta dirección y sucesivamente por todo el ámbito de los diferentes procesos organizacionales; y con respecto a la comunicación ascendente. se debe desarrollar desde los niveles operativos hasta la máxima autoridad con el objetivo de obtener mayor información donde se permita diferentes sugerencias.

Y respecto a la comunicación horizontal, comprende los diferentes niveles funcionales de la organización; con la finalidad de ser eficiente y eficaz y va permitir obtener los mejores resultados (Nosnik (2000), citado por Soria (2008)).

Del mismo modo según Martinussen y Tonje (2021) en su artículo científico su objetivo fue realizar un examen sobre clima organizacional, se utilizó la encuesta, con la utilización de los análisis factoriales, y en sus resultados con la utilización de la regresión lineal, concluyendo que al clima organizacional está vinculado con la felicidad de los trabajadores y tiene mucha relación con la parte psicosocial. La investigación brinda información sobre la variable clima organizacional con un análisis detallado aportando de esta manera en su desarrollo de nuestro estudio.

Con respecto al clima organizacional, los autores Díaz y Carrasco (2018) indicaron que su objetivo de investigación fue analizar los efectos del clima

organizacional, se aplicó la encuesta a 107 colaboradores, concluyendo que el liderazgo es muy importante en el desarrollo del clima organizacional, sirviendo de soporte y apoyo para los colaboradores en la institución. Esta investigación se relaciona con nuestra variable y también se obtiene un aporte en las dimensiones de nuestra investigación.

A nivel internacional, Santamaría (2020), el objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico sobre la incidencia de sus variables, la investigación fue mixto cuantitativo-cualitativo, de diseño no experimental, transeccional y correlacional, utilizó un cuestionario, concluyendo que el clima organizacional debe tener una planificación estratégica en la empresa, los objetivos y metas conlleven a una sola dirección bajo el principio de responsabilidad y mando, para ello en la estructura orgánica se tiene contar con los profesionales que requieran cada área ya que de eso depende del éxito, las mejoras no solo deben ser consideradas en las actividades laborales; si no en el empoderamiento de los responsables del manejo de la producción, para ello fortalecer las capacidades cognitivas y blandas, seguido de la compensación, beneficios e incentivos a los trabajadores con la finalidad de lograr mayor rendimiento y satisfacción laboral, no dejando de lado la evaluación del mérito y desempeño garantizando así la estabilidad emocional y laboral del empleado, la que se verá fortalecida la empresa. Este estudio aporta con mucha información teórica y de análisis a nuestra investigación al tener relación con nuestras variables de estudio.

Los investigadores Gaitán et al (2020) mencionaron que el objetivo de la investigación fue proponer soluciones sobre el clima organizacional en el sector público, se utilizó el método aplicativo, se utilizó la técnica de la encuesta en el desarrollo de su proceso, concluye se debe establecer, indicadores, estrategias en los diferentes líderes de grupo, que al final sea un impacto en el plan de acción de la organización. El aporte con nuestra investigación permite realizar un análisis más completo por la información que contiene por su naturaleza de ser aplicativo.

Además, Guevara (2018) en su objetivo de la tesis fue describir los factores de sus variables de estudio, con encuestas a los integrantes de la institución, su cuestionario tuvo 38 preguntas, concluyendo que las oportunidades vienen de un proceso constructivo para mejorar el comportamiento, actitudes entre el empleador y empleado, para eso se debe implantar estrategias de inducción, fortalecer las

capacidades en el personal con la finalidad de que se involucren en la organización. Esta investigación brinda descripciones detalladas de la variable clima organizacional realizando un gran aporte en la información. Del mismo modo los autores, Powell et al (2021), en su artículo el objetivo fue la revisión de investigaciones, extrayendo información detallada, es estudio fue cualitativo, concluyendo que las implementaciones de las estrategias van a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, por lo cual las diferentes acciones van a permitir mejorar considerablemente. Este estudio contribuye con información detallada sobre nuestras variables de estudio.

También, Sondakh y Pandowo (2020) menciona que su objetivo de su artículo fue la revisión de información sobre clima organizacional, se utilizó el método cualitativo y descriptivo en su análisis, concluyendo que el clima organizacional en las organizaciones es importante que tenga el acompañamiento psicológico para obtener los mejores resultados para la institución. Esta investigación realiza su aporte desde un enfoque descriptivo, lo cual es de mucha significancia para nuestra investigación.

En su estudio, Sánchez et al (2018) mencionan que en su investigación el objetivo fue determinar realizar un análisis sobre el clima organizacional, se utilizó la encuesta a sus colaboradores, el estudio fue transversal, participaron 33 colaboradores, concluyendo que es importante mencionar que cada organización es única, el resultado del éxito o fracaso dependerá como desarrolle del líder de cada organización, que conlleve a un clima organizacional beneficioso donde constituye un elemento de gestión de cambio, que se vea reflejado en la eficiencia actual. refieren que no hay motivación en el trabajo en los diferentes aspectos, debiendo ser valorados y hacerlo sentir importantes, participativos, competitivos, asignar responsabilidades y mejor calidad de vida en el aspecto económico y social. La presente investigación contribuye con el análisis de la información y sirve de referente para las conclusiones.

Igualmente, para Paz et al (2020) en su objetivo de su estudio fue revisar los modelos de cultura organizacional, se utilizó literatura seleccionada, además realizo encuesta cuantitativa transversal, que se aplicó a 1.292 colaboradores, concluyeron que con la utilización de los instrumentos va permitir obtener información y comprensión de los diferentes resultados. Esta investigación

contribuye en la metodología, instrumentos, y en el análisis de la información para la discusión del presente estudio.

También, Pilligua et al (2019) su objetivo de estudio fue la evaluación de sus variables, es estudio fue descriptivo considerando técnicas cualitativas, se aplicó encuestas, con muestreo estratificado en sus colaboradores, concluyendo que la carrera profesional y liderazgo, para el desarrollo profesional debe haber un ambiente saludable y de confort, lo que resulta la ganancia y éxito en la empresa. El estudio brinda un aporte en descripción de teorías en relación a nuestras variables de estudio.

Los autores Igleasias y Torres (2018), el objetivo de la investigación fue evaluar el clima organizacional, con la revisión de teorías referente a las variables, utilizando el método de los contenidos de información, además con una evaluación crítica reflexiva, indicando que los elementos del clima organizacional constituyen procesos organizativos muy importantes en la gestión de cambio e innovación. Además, determina los comportamientos de los procesos organizacionales, donde permite la incorporación de cambios planificados en el aspecto social de cada miembro. La presente investigación contribuye en el desarrollo realizando aportes en la parte teórica.

Además, Pérez y Fernández (2020) en su tesis el objetivo fue realizar un análisis del clima organizacional y liderazgo, el diseño de la investigación fue transversal, utilizándose la técnica del cuestionario, con una muestra de 1179 colaboradores, concluyendo que en el entorno que nos encontramos tan cambiante es importante que los colaboradores se encuentren con mucha motivación lo cual va permitir lograr los cambios que requiere la organización, las actividades en equipo permiten cumplir con los objetivos. El estudio realiza aportes sobre los incentivos en el desarrollo laboral.

En su investigación, Bovo et al (2019) menciona que su objetivo se realizó un análisis sistemático de las literaturas, la información que fue analizada fue de carácter cuantitativa, se utilizó la encuesta online, además indican que un mapeo estratégico logra mejorar el clima organizacional en las diferentes empresas, el estudio que se desarrolle va ir enmarcado en las diferentes literaturas que orientan para lograr los objetivos junto con la innovación. El estudio aporta con diferentes análisis teóricos a nuestra investigación.

A nivel nacional, Del Mazo (2018), el objetivo fue conocer la influencia de sus variables, el estudio fue cuantitativa correlacional, de diseño no experimental y transversal, participando 210 colaboradores. concluyendo que el clima organizacional influye en la satisfacción de los operadores de las empresas, la participación laboral, las horas de capacitación el monitoreo, salario, comunicación y condiciones de trabajo son factores importantes en su desarrollo. La investigación realiza aportes sobre la variable dependiente con información relevante.

Además, Correa (2020), el objetivo en la tesis fue determinar el nivel de la influencia, su estudio fue de estrategia asociativa, de diseño predictivo transversal. La muestra fue 174 colaboradores, concluyendo que sus variables se relacionan, el aporte a nuestra investigación lo realiza por medio de la metodología que utiliza lo cual sirve como referencia a nuestra investigación.

Del mismo modo, Tello (2020), el objetivo de la investigación fue conocer la influencia de sus variables, el estudio fue descriptivo correlacional, concluyendo que sus variables tienen influencia. El estudio realiza aportes por la claridad y la precisión de la información son factores importantes para su éxito, existe una correspondencia proporcional directa entre las condiciones y el desempeño del trabajo en los empleados de una organización.

También, Gerónimo (2019) en su objetivo fue lanzar una propuesta para mejorar el clima organizacional, por lo cual realizo un análisis en la organización con la finalidad de identificar y realizar las mejoras, concluye que las oportunidades de mejora visibles se pueden procesar, la comunicación, el reconocimiento es una autoestima de la columna de cada ser humano, por lo que la compañía ha implementado y desarrollado un programa que reconozca a los empleados, el aporte es sobre los efectos positivo en el clima de la organización. También sobre el tema se ha pronunciado para nuestra investigación.

En su estudio Lapo (2018) tuvo como objetivo conocer las relaciones con el clima organizacional, el método fue cuantitativos, multivalentes e inferenciales, la muestra fue de 583 participantes, la investigación realiza aportes resaltando la importancia de realizar una buena gestión para el bien y el desempeño de los colaboradores y estos de ir acompañado de la motivación para obtener muy buenos resultados. Además, los autores Pérez y Soto (2020), el objetivo fue realizar un análisis de carácter mixto es decir cuantitativo y cualitativo, concluyendo que los

conceptos del clima organizacional, el reclutamiento de colaboradores y comportamientos pro-sociales abren una amplia gama de oportunidades de estudio. El aporte con la investigación es de nivel teórico indicando que el clima organizacional es uno de los conceptos multidimensionales más complejos requiere que sus formularios de medición prueben en diversos entornos de trabajo.

El autor Quinde (2020) menciona que su objetivo fue determinar la relación de sus variables, por lo cual el tipo de estudio utilizado fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, prospectivo, su población fue de 117 colaboradores, concluyendo que es necesario realizar mejoras, el aporte a nuestra investigación es el desarrollo en su metodología y las referencias bibliográficas.

Además, Jara y Mollapaza (2020), su objetivo fue determinar la influencia, el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional causal, con diseño no experimental y transversal, su técnica fue la encuesta, su muestra fue de 47 trabajadores, concluyendo que el enfoque estratégico, incluye el fortalecimiento y la práctica de la capacitación de motivación y operativa, la finalidad es que los empleados se identifiquen con valores organizativos, y desarrollen reuniones frecuentes donde se sientan como un solo equipo y siguen los mismos objetivos de la empresa. Con el compromiso de respetar y desarrollar la organización. Como segundo aspecto es que el líder de los diversos sectores debe promover la comunicación interna de la categoría horizontal, de modo que elimine las barreras existentes entre los empleados buscando la armonía entre sus miembros. De esta manera, se puede obtener información clara, coherente y precisa a favor de optimizar el rendimiento. por lo cual realiza aportes metodológicos y del estudio de sus variables.

También en su estudio Farfán (2018), su objetivo fue proponer planes de mejora, de naturaleza de estudio fue básica, también fue descriptiva, utilizo el instrumento de entrevista, con una población de 30 colaboradores, concluyendo que el trabajo en equipo cada día es más convincente, para una cohesión y fortalecimiento de un grupo de trabajo, el gerente debe ser convertido en líderes e impulsores de la organización, entonces siempre será la oportunidad de escuchar las propuestas, los mensajes y las ideas, de los problemas individuales y colectivos de participar en la duración de la promoción de todos los aspectos del proceso de toma de decisiones se hace girar en puestos de responsabilidad, como la prenda

del instituto, que necesita para ganar a su equipo para reemplazar a un miembro, aportando a nuestra investigación en el proceso de la propuesta.

Así mismo, Choque y Medina (2018), en su objetivo fue proponer mejoras con respecto al clima organizacional, el estudio fue de diseño no experimental, descriptivo comparativo, fue no probabilística intencional conformada, con muestra de 170, en los mantiene los planes de empleo, aunque es cierto de alguna manera con las leyes de trabajo, pero a largo plazo, puede crear problemas con su salud mental y emocional. el aporte del estudio está relacionado en la dinámica de la elaboración de la propuesta.

En su estudio, Choquepuma y Medina (2019), menciona que el objetivo fue realizar un análisis, fue de nivel correlacional, con diseño no experimental, relacional y transversal, su población fue de 20 colaboradores, y de 70 clientes. Utilizándose la técnica de la encuesta, concluyendo que existe relación entre el clima organizativo y la satisfacción del cliente, por lo cual se recomienda en el campo de los recursos humanos hacer una medida del clima organizacional después de la implementación. El aporte es muy significativo tanto a nivel teórico y metodológico, además en el análisis de las variables.

El estudio de los autores Rivera y Llave (2018), su objetivo fue conocer la relación la relación de sus variables, con enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, transaccional y descriptivo, con nivel relacional, su población fue de 52 trabajadores. Indicando que la comunicación permite la definición de los canales de comunicación más apropiados. Asimismo, las medidas climáticas organizativas regulares para mantener un entorno económico y saludable en el que los empleados participen satisfactoriamente con la política de la institución. Aportando de esta manera con un enfoque más detallado para nuestra investigación.

El investigador Briceño (2017), indica que su objetivo de investigación fue conocer la relación de variables, su estudio fue descriptivo correlacional; con población de 38 colaboradores, recomendando mantener la cultura organizacional por los procesos culturales de la tercera institución, es recomendable mantener la satisfacción a través de la percepción de las fuerzas de la administración civil. Tiene relación con las variables de estudio realizando aporte en sus teorías y recomendaciones.

Además, el autor Chata (2018), su objetivo fue analizar la relación de sus variables, su estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental – transversal, con muestra de 87 colaboradores, utilizo la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. donde concluye que debe plantearse un cronograma de capacitación, difusión a través de sugerencias, fomentar la participación, priorizar fechas importantes dentro de una institución, mejoras de condiciones en infraestructura, lo que se recomienda elaborar un plan de mejora del clima organizacional en sus dimensiones de comunicación y condiciones de trabajo, para que los trabajadores se sientan valorados y refuercen su compromiso e identificación con la institución. El presente estudio se enmarca con nuestro proyecto, porque es de tipo explicativo, de diseño no experimental, también hace uso de los instrumentos como el cuestionario y la encuesta lo cual el aporte es muy importante en el desarrollo de nuestra investigación.

Del mismo modo, el autor Hernández (2018), su objetivo de estudio fue analizar la relación del clima organizacional, comportamiento estratégico y desempeño empresarial, utilizando la metodología de investigación descriptivo y explicativa, con población de 593 instituciones, llegando a la conclusión que el compromiso debe primar con el medio ambiente, la relación de empleador con el empleado, que debe haber un trabajo reflejado en equipo y lograr una gestión efectiva en todos los aspectos de la organización, además recomienda que los gerentes y/o administradores deben tener una relación directa con habilidades blandas con los trabajadores premiando e incentivando con recompensas de aspecto moral y económico. El presente estudio tiene relación con nuestra investigación tanto en su nivel descriptivo y explicativo y en la utilización de los instrumentos, lo cual nos servirá de mucha ayuda para el desarrollo de nuestro proyecto.

A nivel local, Juárez y Esteves (2020), indican que su objetivo fue realizar una revisión de conceptos y teorías, su investigación fue de enfoque cualitativo, con metodología de revisión sistemática de literatura científica, donde se concluye que la mala comunicación, la mala toma de decisiones, limita la buena relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones públicas, por lo que recomienda dotar mejores condiciones en estos momentos de pandemia a todos los maestros con el único fin de poder obtener una buena comunicación hacia los

estudiantes. La presente investigación tiene una relación de enfoque cualitativo-descriptivo, lo cual hemos considerado lo más resaltante para nuestra investigación.

Referente a las teorías sobre el clima organizacional para el autor García (2009) indica que Likert realizó una teoría de clima organizacional denominada sistemas de organización, esta teoría está relacionada a las observaciones de causa y efecto por su misma naturaleza de la investigación, los subordinados su causa sobre el comportamiento administrativo y condiciones empresariales. Dadas por la percepción, información, esperanza, capacidad y valores. Así mismo manifiesta la reacción que tiene un individuo ante cualquier evento que se manifieste, para el autor García y Ibarra (s.f.) menciona que el clima organizacional se puede evidenciar los cambios que se realizan en las actitudes de los trabajadores, y está supeditado a diferentes circunstancias como sueldos, gratificaciones, aumentos, rotación del personal.

III. METODOLOGÍA

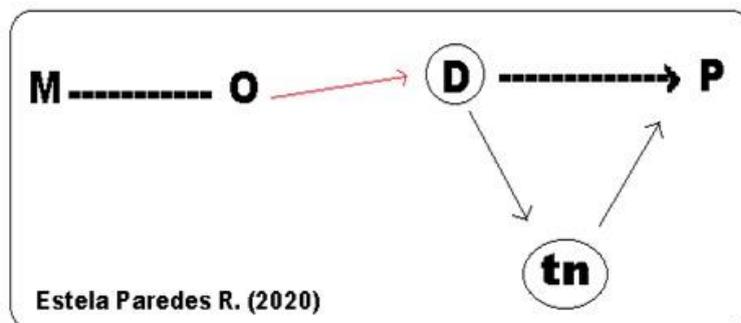
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente informe de investigación fue de tipo propositivo, también fue de nivel descriptivo, lo cual se observó los comportamientos de las variables y posteriormente se hizo un análisis para proyectar las estrategias. Para el autor Hurtado (2012), indica que es la propuesta después de la utilización de diversos métodos y técnicas utilizadas en el proceso de investigación.

El diseño fue no experimental, según Hernández (2009) menciona que de acuerdo a la metodología y diferentes prácticas en este tipo de investigación no se manipulan las variables. Este informe fue de enfoque cuantitativo y no probabilístico, según el autor Tentalean (2015) menciona que las evaluaciones que se realizan están fundamentadas en la información y esta se toma como referencia en las soluciones. El diseño de estudio empleado en el trabajo está definido por el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño de estudio empleado



Dónde:

M= Muestra

O=Información relevante

D= diagnostico

T=Análisis y fundamentación de teoría

P= Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

La investigación la conforma la variable independiente estrategias de comunicación interna y la variable dependiente clima organizacional. La variable independiente para el autor Papic (2019) menciona que es importante que se realice en la institución una comunicación de manera adecuada tanto ascendentemente, horizontalmente y descendentemente lo cual va permitir realizar un buen proceso en las actividades encomendadas por parte de sus jefes de la organización, este proceso va permitir comprender las diferentes acciones a realizar en materias de gestión de la institución, también indican la importancia del desarrollo de las web en la institución y es necesario el mejoramiento de estas estrategias de comunicación que va permitir mejorar sustancialmente. En su definición operacional, de variable se midió mediante 2 dimensiones, 3 indicadores y 9 ítems.

Y como segunda variable está el clima organizacional que sería variable dependiente, según el autor Guevara (2018) menciona que las oportunidades vienen de un proceso constructivo para mejorar el comportamiento, actitudes entre el empleador y empleado, para eso se debe implantar estrategias de inducción, fortalecer las capacidades en el personal con la finalidad de que se involucren en la organización que se sientan importantes, escuchados dentro de la institución, con participación que conlleve a un clima organizacional exitoso, para ello las estrategias deben estar orientadas al tipo de evaluación de jefaturas, escala salarial, que eso determinara la naturaleza del puesto y el incremento del personal y profesional que labora en la institución, el éxito de una organización educativa, como regla prioritaria debe ser el incentivo, reconocimiento de logros individuales y colectivos. En su definición operacional, se midió mediante 2 dimensiones, 5 indicadores y 14 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo

Respecto a la población estuvo conformada por 34 trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris. Para el autor Tamayo y Tamayo (1997) menciona que la población está referido a los elementos de la investigación que han sido seleccionados del cual deseamos realizar el estudio. El presente estudio es

muestral determinada por lo que se realizó la investigación al personal administrativo.

Referente al tamaño de la muestra fue de 34 trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris, por lo tanto la muestra es la misma población. Para el autor Ñaupas, (2014) menciona que la muestra está conformada por los subconjuntos, o los elementos del universo o población, que son seleccionados por un método, para lo cual se tiene en cuenta su representación.

Respecto al muestreo fue no probabilístico, para el autor Ñaupas, (2014) menciona que la población y la muestra es el mismo número de estudiados en la investigación. La unidad de análisis estuvo referido a los trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris. Dentro del criterio de inclusión se consideró como muestra a los trabajadores administrativos. Para el criterio de exclusión se excluyó de la muestra a los trabajadores que brindan servicios tercerizados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a las técnicas se utilizó la encuesta ya que nos permitió recolectar la información las mismas que estarán dirigidas a los trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris. Para el autor Caro (2020) indica que esta técnica de recolección de información es un mecanismo que nos permite recoger información relacionada a los objetivos de la investigación.

Respecto al instrumento se aplicó el cuestionario, para el autor Arias (2004), indica que este instrumento es elaborado mediante parámetros que está formado preguntas sobre la investigación. Con respecto a la validez fue validado por especialistas en la investigación, para los autores Baechle y Earle (2007) mencionan que está determinado en la contrastación que realizan sobre los ítems relacionados con la dimensión e indicador.

Respecto a la confiabilidad fue analizado con un estudio piloto en su análisis de la información con la utilización del programa SPSS Statistics 23, también se utilizará el coeficiente de alfa de Cronbach que permitirá la evaluación del grado de fiabilidad de los instrumentos. Según el autor Hernández (2003) estos instrumentos de mediciones se utilizan en el grado de confiabilidad en su análisis, con la utilización de técnicas y procedimientos relacionado al mismo.

3.5. Procedimientos

Este informe de investigación se inició con identificar el problema en la entidad, luego se elaboraron los objetivos, igualmente la justificación y seguidamente la hipótesis, después se recabo información respecto a nuestro estudio de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional, lo cual nos permitió tener un nutrido y adecuado marco teórico y marco conceptual respecto a las variables. Seguidamente de la metodología de la investigación; también se obtuvo el permiso de la entidad para realizar la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se utilizó el análisis de información en el programa de Excel, también el programa de estadístico SPSS versión 24, donde se pudo procesar la información por medio de técnicas estadísticas, para el autor Vara (2012) menciona que son los procedimientos más utilizados en implementar si la medición es fiable, las técnicas se utilizan en el análisis factorial de los ítems lo cual permite valores que oscilan entre cero a uno teniendo como estadística un valor mayor al 0.70, por lo tanto, se evidencia en que los instrumentos son confiables. Así mismo se utilizó en el análisis de los datos el programa Excel, lo que permitió un procedimiento óptimo en obtener resultados. También se utilizaron las tablas de frecuencia en la presentación de la información y con su respectiva interpretación con la utilización de gráficos en el análisis de la información.

3.7. Aspectos éticos

Este informe de investigación tiene en consideración los aspectos éticos dentro de ellos la confidencialidad de todos los datos, también de la organización y de los encuestados, también la veracidad de la información recogida en todo su contexto.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Conocer la situación actual de la variable comunicación interna

Tabla 1

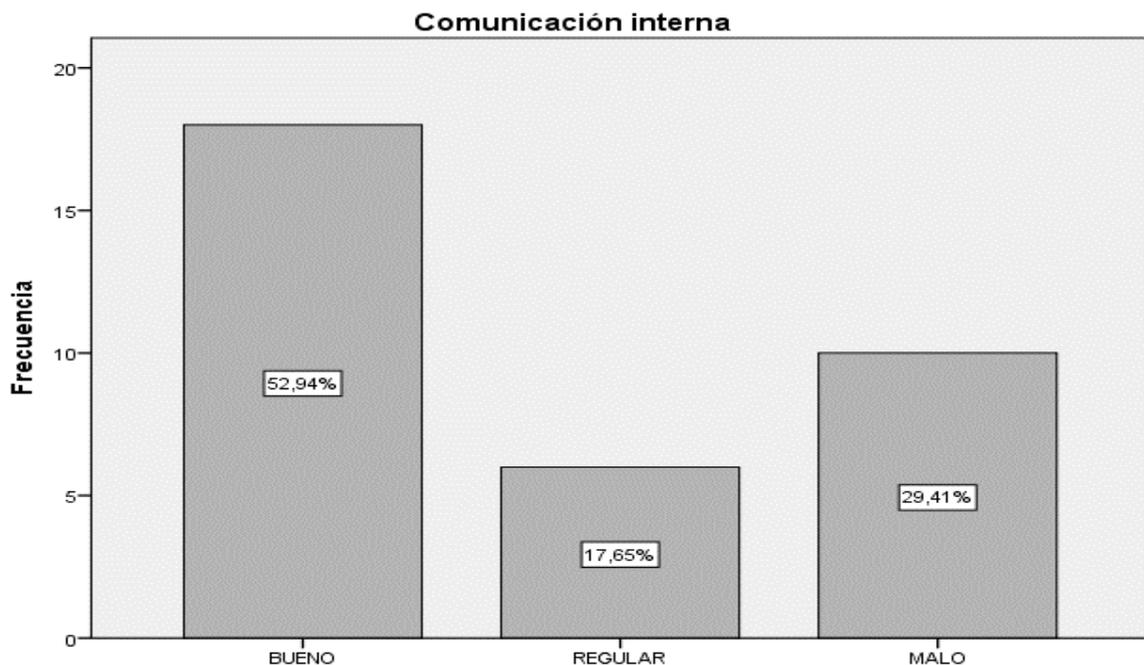
Comunicación interna

	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Comunicación Vertical	20	58.8	4	11.8	10	29.4	34	100%
Comunicación Horizontal	2	76.5	1	2.9	7	20.6	34	100%
Comunicación Interna	18	52.9	6	17.6	10	29.4	34	100%

En la Tabla 1, del análisis sobre la comunicación interna podemos observar que el 52.9% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 17.6% lo califican de regular.

Figura 2

Comunicación interna



Objetivo específico 2

Conocer los niveles de la comunicación interna

Tabla 2

Dimensión comunicación vertical

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Vertical descendente												
¿Considera que la comunicación en las jefaturas de la municipalidad es fluida?	11	32.4%	11	32.4%	2	5.9%	10	29.4%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que la comunicación con su jefe es adecuada?	19	55.9%	7	20.6%	2	5.9%	6	17.6%	0	0.0%	34	100%
¿Usted recibe un feedback sobre las actividades laborales que desempeña?	14	41.2%	3	8.8%	5	14.7%	9	26.5%	3	8.8%	34	100%
Comunicación Ascendente												
¿Considera que la comunicación con su superior es aseverativa en sus actividades laborales?	20	58.8%	10	29.4%	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que sus recomendaciones se toman en cuenta en la municipalidad?	12	35.3%	12	35.3%	1	2.9%	7	20.6%	2	5.8%	34	100%
¿Considera que la comunicación es aseverativa en la municipalidad?	11	32.4%	13	38.2%	3	8.8%	7	20.6%	0	0.0%	34	100%
Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total					
Comunicación vertical	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	20	58.8	4	11.8	10	29.4	34	100%				

En la Tabla 2, del análisis sobre los niveles de la comunicación vertical interna podemos observar que el 58.8% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 11.8% lo califican de regular.

Tabla 3*Dimensión comunicación horizontal*

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Horizontal												
Comunicación Lineal												
¿Considera que la comunicación llega de manera oportuna para realizar sus labores?	15	44.1%	14	41.2%	1	2.9%	4	11.8%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que es permanente la comunicación entre trabajadores?	11	32.4%	16	47.1%	1	2.9%	6	17.6%	0	0.0%	34	100%
¿Considera adecuado los canales de comunicación en su oficina?	12	35.3%	15	44.1%	2	5.9%	5	14.7%	0	0.0%	34	100%
Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total					
Comunicación horizontal	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	26	76,5	1	2,9	7	20.6	34	100%				

En la Tabla 3, del análisis sobre los niveles de la comunicación horizontal podemos observar que el 76.5% predomina el nivel bueno, un 20.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular.

Objetivo específico 3

Conocer la situación actual de la variable clima organizacional

Tabla 4*Clima organizacional*

	Bueno		Regular		Malo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Estrategias institucionales	27	79.4	1	2.9	6	17.6	34	100%
Características formativas	29	85.3	3	8.8	2	5.9	34	100%
Clima organizacional	27	79.4	2	5.9	5	14.7	34	100%

En la Tabla 4, del análisis sobre el clima organizacional podemos observar que el 79.4% predomina el nivel bueno, un 14.76% con nivel malo, con 5.9% lo califican de regular.

Objetivo específico 4

Conocer los niveles de clima organizacional

Tabla 5

Dimensión estrategias institucionales

Estrategias Institucionales	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Regular		Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Misión												
¿Considera tener conocimiento de la misión de la municipalidad?	10	29.4%	21	61.8%	1	2.9%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que se concientiza la misión de la institución?	13	38.2%	14	41.2%	1	2.9%	6	17.6%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que la misión ayuda con el progreso del distrito?	14	41.2%	13	38.2%	2	5.9%	3	8.8%	2	5.8%	34	100%
Visión												
¿Tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora?	16	47.1%	13	38.2%	2	5.9%	3	8.8%	0	0.0%	34	100%
¿La institución concientiza la visión de la institución?	15	44.1%	11	32.4%	2	5.9%	6	17.6%	0	0.0%	34	100%
¿Se siente identificado con la visión de la municipalidad?	15	44.1%	13	38.2%	1	2.9%	4	11.8%	1	2.9%	34	100%
Valores												
¿Considera que es coherente el comportamiento de sus jefes?	12	35.3%	16	47.1%	4	11.8%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
¿La institución fomenta la práctica de valores en la institución?	12	35.3%	18	52.9%	0	0.0%	4	11.8%	0	0.0%	34	100%
¿Considera importante los valores en su desarrollo personal?	20	58.8%	12	35.3%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
Niveles de la dimensión												
	Bueno		Regular		Malo		Total					
Estrategias Institucionales	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%		
	27	79,4	1	2,9	6	17,6	34	100%				

En la Tabla 5, del análisis sobre los niveles del clima organizacional en estrategias institucionales podemos observar que el 79.4% predomina el nivel bueno, un 17.6% con nivel malo, y con 2.9% lo califican de regular.

Tabla 6*Dimensión característica formativas*

Características Formativas	Totalmente de cuerdo		De acuerdo		Regular		Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Persuasión												
¿Considera que la institución persuade buenas relaciones entre los trabajadores de la municipalidad?	12	35.3%	15	44.1%	3	8.8%	4	11.8%	0	0.0%	34	100%
¿Considera que la persuasión del trabajo en equipo en las diferentes áreas se obtienen mejores resultados?	16	47.1%	13	38.2%	1	2.9%	4	11.8%	0	0.0%	34	100%
Comportamiento												
¿Considera que el buen comportamiento mejora las relaciones laborales de todos los trabajadores de la institución?	18	52.9%	14	41.2%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
¿Considera respetar las normas y reglamentos de la institución?	17	50.0%	15	44.1%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	34	100%
¿Participa en las diferentes actividades que programa la municipalidad?	15	44.1%	15	44.1%	2	5.9%	2	5.9%	0	0.0%	34	100%
Niveles de la dimensión	Bueno		Regular		Malo		Total					
Características formativas	n	%	n	%	N	%	N	%				
	29	85.3	3	8.8	2	5.9	34	100%				

En la Tabla 6, del análisis sobre los niveles del clima organizacional en características formativas podemos observar que el 85.3% predomina el nivel bueno, un 8.8% con nivel regular, con 5.9% lo califican de malo.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación el objetivo general fue proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Kañaris, por lo cual concordamos con el autor Pazmay (2019) donde indica en su artículo que tuvo como objetivo la evaluación de propuestas, el estudio fue descriptivo cuantitativo, concluyendo que la comunicación interna tiene como resultados de manera normal descendente, por la importancia de la información que se maneja en las actividades laborales, lo cual permite mejorar en la productividad de la empresa, cuando se provee de información permite una buena orientación y sistematización lo cual promueve la motivación, expresión de diferentes emociones y adaptabilidad en el ámbito del trabajo.

También concordamos con los autores Prado et al (2020), mencionan que implementar un plan de trabajo que permita desarrollar mayores resultados de comunicación interna para poder mejorar el clima laboral por parte de los trabajadores. Para que así de tal manera poder obtener buenos resultados y pueda mostrarse la relación entre la comunicación y el clima laboral. Además, concordamos con el autor Raquel (2020), su tesis en su objetivo fue proponer un plan de comunicación, en su desarrollo aplicó un enfoque de estudio mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, además utilizaron la técnica de la encuesta, concluyendo que la comunicación interna va a funcionar en tanto los líderes de los equipos entiendan la importancia de transmitir los mensajes de manera clara y oportuna. La situación de pandemia ha generado que la comunicación, de alguna u otra manera sea más fluida; sin embargo, el distanciamiento físico ocasiona que la información no llegue en el momento adecuado con lo cual se hace cada vez más difícil poner en marcha el plan de comunicación interna elaborado.

Con respecto a los objetivos específico analizar la situación actual de comunicación interna, se obtuvo los siguientes resultados el 52.9% predomina el nivel bueno, Un 29.4% con nivel malo, con 17.6% lo califican de regular, por lo que estamos de acuerdo con el autor Glemny (2018), el objetivo de la investigación, fue realizar una exploración de las estrategias de comunicación interna, se identificó factores, la metodología que utilizo fue exploratoria, de triangulación y de corte mixto, se utilizó la entrevista en el desarrollo, concluyendo que lo más importante es ya que se considera como guía para mejorar la comunicación entre los distintos

grupos que forman la institución dado que la comunicación y las estrategias son clave para conseguir el cumplimiento de las tareas comunicativas.

Así mismo estamos de acuerdo con el autor García (2018). en su investigación su objetivo fue el aporte a las organizaciones sobre comunicación interna, el estudio fue cualitativo con propósitos exploratorios y descriptivos, la técnica que utilizaron en el estudio fue el método del caso, se aplicó entrevistas, concluyeron que la comunicación interna en la personalidad permite la construcción del liderazgo del comunicador, por ello se dice que para estudiar y trabajar en la comunicación debemos contar con ciertas características que cumplen el papel de comunicador, sin embargo, algunas veces no cumplen ciertas características para poder desempeñarse como comunicador.

Además, concordamos con los investigadores Perez y Soto (2020), la tesis en su objetivo fue de análisis, utilizando la metodología mixta, como cualitativa y cuantitativa, para recoger la información, además se utilizó las entrevistas, concluyendo que la gestión de la comunicación interna brinda información clara, transparente y oportuna a sus colaboradores, la adecuada gestión de la comunicación interna no solo ayuda a que los colaboradores se sientan cómodos trabajando en la organización, sino que también ayuda al fortalecimiento, lo cual trajo consigo compromiso y un mejor desempeño laboral, es más esto es una herramienta esencial para afrontar la crisis, que estamos atravesando hoy en día. De tal manera la medida de seguridad ejecutada por la entidad ayuda a que los trabajadores se sientan protegidos y se comprometan con el desarrollo de la operación. De igual manera, se destaca la importancia del uso de la empatía en las relaciones laborales y los beneficios que estas pueden generar a nivel organizacional durante una crisis.

Así mismo en el objetivo específico conocer los niveles de comunicación interna; lo cual el nivel de la comunicación vertical interna el 58.8% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 11.8% lo califican de regular; también en los niveles de la comunicación horizontal el 76.5% predomina el nivel bueno, un 20.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular, por lo tanto, estamos de acuerdo con el autor Alfaro y De La Torre (2018), las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral en los trabajadores, se identificó las más usadas en la comunicación interna las cuales sirven de apoyo como:

convenciones y eventos, manuales y anuncios de tal manera los colaboradores se mantienen informados de los aspectos más importantes los cuales son: información de cómo deben realizar sus funciones, asimismo tienen información actualizada sobre los cambios internos, sobre información importante lo cual favorecerá un buen desempeño laboral, por parte de los trabajadores. La presente investigación nos brinda información sobre las herramientas de gestión en la comunicación y la influencia sobre sus variables, lo cual va permitir fortalecer los conocimientos en nuestra investigación.

En el objetivo específico analizar la situación actual de clima organizacional, los resultados el 79.4% predomina el nivel bueno, un 14.76% con nivel malo, con 5.9% lo califican de regular. Concordamos con el autor Santamaría (2020), concluyendo que el clima organizacional debe tener una planificación estratégica en la empresa, los objetivos y metas conlleven a una sola dirección bajo el principio de responsabilidad y mando, para ello en la estructura orgánica se tiene contar con los profesionales que requieran cada área ya que de eso depende del éxito, las mejoras no solo deben ser consideradas en las actividades laborales; si no en el empoderamiento de los responsables del manejo de la producción, para ello fortalecer las capacidades cognoscitivas y blandas, seguido de la compensación, beneficios e incentivos a los trabajadores con la finalidad de lograr mayor rendimiento y satisfacción laboral, no dejando de lado la evaluación del mérito y desempeño garantizando así la estabilidad emocional y laboral del empleado, la que se verá fortalecida la empresa.

Así mismo estamos de acuerdo con los autores Díaz y Carrasco (2018). Indican que el liderazgo es muy importante en el desarrollo del clima organizacional, sirviendo de soporte y apoyo para los colaboradores en la institución.

En el objetivo específico del clima organizacional en la dimensión estrategias institucionales podemos observar que el 79.4% predomina el nivel bueno, un 17.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular, los niveles del clima organizacional en características formativas podemos observar que el 85.3% predomina el nivel bueno, un 8.8% con nivel regular, con 5.9% lo califican de malo, por lo cual concordamos con el autor Guevara (2018), concluyendo que las oportunidades vienen de un proceso constructivo para mejorar el comportamiento, actitudes entre el empleador y empleado, para eso se debe implantar estrategias de inducción,

fortalecer las capacidades en el personal con la finalidad de que se involucren en la organización.

Además, concordamos del mismo modo los autores Powell et al (2021), en su artículo el objetivo fue la revisión de investigaciones, extrayendo información detallada, es estudio fue cualitativo, concluyendo que las implementaciones de las estrategias van a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, por lo cual las diferentes acciones van a permitir mejorar considerablemente. También estamos de acuerdo con los investigadores Sánchez et al (2018), concluyendo que es importante mencionar que cada organización es única, el resultado del éxito o fracaso dependerá como desarrolle del líder de cada organización, que conlleve a un clima organizacional beneficioso donde constituye un elemento de gestión de cambio, que se vea reflejado en la eficiencia actual. refieren que no hay motivación en el trabajo en los diferentes aspectos, debiendo ser valorados y hacerlo sentir importantes, participativos, competitivos, asignar responsabilidades y mejor calidad de vida en el aspecto económico y social.

Igualmente, para Paz et al (2020), en su objetivo de su estudio fue revisar los modelos de cultura organizacional, se utilizó literatura seleccionada, además realizo encuesta cuantitativa transversal, que se aplicó a 1.292 colaboradores, concluyeron que con la utilización de los instrumentos va permitir obtener información y comprensión de los diferentes resultados. Esta investigación contribuye en la metodología, instrumentos y en el análisis de la información para la discusión del presente estudio.

También concordamos con los autores Igleasias y Torres (2018), el objetivo de la investigación fue evaluar el clima organizacional, con la revisión de teorías referente a las variables, utilizando el método de los contenidos de información, además con una evaluación critica reflexiva, indicando que los elementos del clima organizacional constituyen procesos organizativos muy importantes en la gestión de cambio e innovación. Además, determina los comportamientos de los procesos organizacionales, donde permite la incorporación de cambios planificados en el aspecto social de cada miembro.

Así mismo con los autores Pérez y Fernández (2020) concluyendo que en el entono que nos encontramos tan cambiante es importante que los colaboradores se encuentren con mucha motivación lo cual va permitir lograr los cambios que

requiere la organización, las actividades en equipo permiten cumplir con los objetivos.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo específico, se analizó la situación actual de comunicación interna en la municipalidad Distrital de Kañaris, realizando una encuesta a los trabajadores lo cual se concluyó que la comunicación interna el 52.9% predomina el nivel bueno, un 29.4% con nivel malo, con 17.6% lo califican de regular.
2. Referente al segundo objetivo específico, se conoció que en la comunicación vertical predomina el nivel bueno con 58.8%, 29.4% con nivel malo, con 11.8% lo califican de regular, también los resultados sobre los niveles de la comunicación horizontal el 76.5% predomina el nivel bueno, 20.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular.
3. Respecto al tercer objetivo, también se analizó la situación actual del clima organizacional donde concluye que el 79.4% predomina el nivel bueno, un 14.76% con nivel malo, con 5.9% lo califican de regular.
4. En cuanto al cuarto objetivo específico, sobre los niveles del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Kañaris en estrategias institucionales hemos conocido que el 79.4% predomina el nivel bueno, 17.6% con nivel malo, con 2.9% lo califican de regular y en características formativas podemos observar que el 85.3% predomina el nivel bueno, un 8.8% con nivel regular, con 5.9% lo califican de malo.
5. Con respecto al último objetivo se concluyó que se cumplió la investigación, por lo cual se anexa a la presente investigación la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Kañaris.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se exhorta al área de Recursos Humanos, a seguir fortaleciendo en el desarrollo de capacidades de la comunicación interna.
2. La institución edil debería realizar mejoras en las habilidades blandas en los directivos de forma ascendente en sus niveles de la dimensión comunicación vertical mejorando la comunicación entre los colaboradores con la aplicación de diferentes talleres y otras actividades.
3. Se recomienda que las estrategias institucionales fomente el conocimiento de la misión y visión de la Institución en la variable del clima organizacional donde se promueva las prácticas de valores, buenas relaciones entre trabajadores respetando las normas de la buena convivencia en la organización.
4. Se sugiere a la institución plantear estrategias de nivel formativo para determinar los niveles del clima organizacional en las diferentes áreas de la Municipalidad de Kañaris.
5. Se recomienda al área de Recursos Humanos elaborar un plan de mejora continua plasmado en estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Kañaris.

REFERENCIAS

- Alfaro, R., & De La Torre, C. (2018). *Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet* [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22024/Alfaro%20Cabrera%20Ruby%20Kelly%20-%20De%20La%20Torre%20Cruzado%20Carlos%20Bryan.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). *Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica*. Canarias: Universidad de La Laguna. <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>
- Bovo, L., Corredata, T., & Bacelar, A. (2019). *The relevance of the organizational climate for knowledge sharing in organizations 2019*. Paraná, Brasil: International Journal of Development Research. <http://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/17135.pdf>
- Briceño, F. (2017). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles administrativos de la FAP del distrito de Cerro Colorado de Arequipa*. [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5717/ADbranfe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capurro. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el 2018*. [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14016/Capurro%20Castillo%20c%20Mayra%20Alejandra_PARCIAL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Charry Condor, H. (2018). *The management of internal communication and the organizational climate in the sector public*. Ministerio de Educación. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Chata, K. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Nueva*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3978/1765_2020_c_hata_acho_k_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Choque, L., & Medina, D. (2018). *Propuesta de mejora del clima organizacional de la Empresa Minera Aurífera Cuatro de Enero S.A.* [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9240/ADchfil%26megude.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choquepuma, C., & Medina, S. (2019). *Análisis del clima organizacional reflejada en la satisfacción del cliente de la municipalidad distrital de majes 2017*. [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10677/ADchcuca%26memas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, G. (2020). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una clínica en Lima Metropolitana*. [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10872/1/2020_Correa%20Casanova.pdf
- Del Mazo, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los operarios de la división de transportes del puerto del Callao*. [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3846/1/2018_Del-Mazo-Saucedo.pdf
- Delgado, S., & Soto, N. (2020). *Clima Organizacional como política de retención de colaboradores de nivel operativo en una empresa operadora logística peruana: estudio de caso SCHARFF*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16599/DELGADO_PEREZ_SOTO_REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). *Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work*. Santiago, Chile: Universidad de Concepción. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002&lng=pt&nrm=iso&tlng=en
- Farán, L. (2018). *Propuestas de un plan para la mejora del clima laboral en el centro de salud de San José*. [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6749/ADSfadelrr.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gaitán, J., Julián, A., & Díaz, Y. (2020). *Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos en las áreas administrativas y operativas de las empresas públicas de AIPE (EPA) en el año 2019*. [Tesis maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17692/1/2020_clima_organizacional_Aipe.pdf
- García, J. (2018). *Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. investigación en organizaciones privadas de la ciudad de lima*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de administración*. Cali, Colombia: Universidad del Valle Sede San Fernando. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Gerónimo, P. (2019). *Propuesta para impulsar la mejora del clima organizacional de una empresa del sector eléctrico*. [Tesis maestría, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2664/GeronimoPamela_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gessanee, M. (2021). *Miscommunication at the Workplace: Causes and Ways to Improve Internal Communication*. AU-GSB E-Journal. <https://doi.org/10.14456/augsbejr.2021.23>

- Glemny, A. (2018). *Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la Oficina de Comunicación*. Bilbao: España.
https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PASQUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernández, J. (2018). *El clima organizacional y el comportamiento estratégico en el desempeño del sector hotelero en Arequipa*. [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5817/ADhesaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hinostroza, D. (2019). *Plan de comunicación interna para la concesionaria Nissan de la ciudad de Huaraz*. [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10064/1/2019_Durand%20Hinostroza.pdf
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). *An approach to organizational climate*. La Habana, Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Jara, S., & Mollapaza, F. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa metal mecánica s.a. Arequipa - 2019*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12838/ADjapasn_moqufn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez, T., & Esteves, O. (2020). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Públicas*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2427/FCAD-JUA-EST-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lapo, M. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud Por María D. C. Lapo, Santiago de Surco*. [Tesis maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12609/LAPO_INFLUENCIA_LABORALES_PROFESIONALES.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Lucas, P., Fabricio, C., Ureta, A., & María, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. [Tesis maestría, Universidad El Bosque].
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Martinussen, P. (2021). *Professional-supportive' versus 'economic-operational' management: the relationship between leadership style and hospital physicians' organisational climate*. Trondheim, Noruega: BMC Health Services Research.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06760-2>
- McMillan Beach, T. (2021). *Employee engagement: improving through internal communication*. <https://www.businessobserverfl.com/article/employee-engagement-improving-through-internal-communication>
- Menéndez, M., Trelles, I., & Badia, A. (2021). *Reflexiones en torno a la gestión de la comunicación de riesgos a propósito de la COVID-19*. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300128
- Muñoz, A. (2019). *Impacto del uso de herramientas comunicacionales internas en el nivel de desempeño de trabajadores de una Universidad Privada en Cajamarca*. [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23110/Mu%c3%b1oz%20S%c3%a1nchez%20Alejandro.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Núñez. (2020). *Comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la dirección de informaciones del ejército del Perú (DINFE)*. [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10777/1/2020_N%c3%ba%c3%b1ez%20Romero.pdf
- Pacheco, M., Zapata, L., & Alban, A. (2018). *The internal communication audit, listening tool to manage the change in Universities*. La Habana, Cuba: Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000300277&script=sci_abstract&lng=en
- Papic, K. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Montevideo: Universidad Católica Silva Henríquez Chile. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext
- Paz, M., Fernandes, S., Carneiro, L., & Melo, E. (2020). *Personal organizational well-being and quality of organizational life*. Sao Paulo, Brasil: Scientific Electronic Library Online. <https://www.scielo.br/j/ram/a/qGgRg6HzK36ZdvDGqHrkJGy/?lang=en>
- Pazmay, S. (2019). *Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador*. Guayaquil, Ecuador. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023
- Pérez, C., & Fernández, C. (2020). *Quality of Leadership and Organizational Climate in a Sample of Spanish Workers. The Moderation and Mediation Effect of Recognition and Teamwork*. Madrid, España: University Rey Juan Carlos. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/1/32/htm>
- Powell, B., Dettert, K., & Dorsey, C. (2021). *Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review*. Washington, Estados Unidos: Universidad de Washington. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/26334895211018862>

- Prado, C., Diez, F., & Blanco, A. (2020). *The effect of communication on the legitimacy and performance of organizations*. Sao Paulo, Brasil. <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/cwvhtG9ymPZw4kGLWBWd6td/?lang=en>
- Quinde, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del establecimiento de salud*. [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2792/SPGSA-QUI-MOR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raquel, M. (2020). *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional de la asociación de bancos del Perú*. [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10548/1/2020_Montero%20Bar nuevo.pdf
- Redinside. (2016). *Teoría del caos*.
- Rivera, S., & llave, C. (2018). *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral de la Municipalidad Distrital de Characato*. [Tesis maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7011/ADricasv.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rodriguez, J., & Paredes, A. (2021). *Comunicación interna y gestión administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad distrital de puente piedra*. [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte.]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27557/Paredes%20Figueroa%20Alfredo%20Bernabe_Rodriguez%20Carrillo%20Janina%20Katerine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, I., Cabello, Y., & Espino, Z. (2018). *Organizational environment at Fe Dora Beris Dental Clinic of Santiago de Cuba Municipality*. La Habana, Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1560-43812018000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Sandoval, L. (2019). *Plan de comunicación corporativa para mejorar la satisfacción del servicio de consulta ambulatoria, en los usuarios de la clínica SANNA*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13341>

- Santamaría, G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Solís, R. (2021). *Impacto de la comunicación interna en el Colegio Salamanca de Villa María del Triunfo.* [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11311/1/2021_Sol%c3%ads%20De%20La%20Cueva.pdf
- Sondakh, O., & Pandowo, M. (2020). *Organizational culture, organizational climate and employee achievement at senior high school in minahasa budaya organisasi, iklim organisasi dan pencapaian karyawan di sekolah menengah atas di minahasa.* Universidad de Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/27548/27069>
- Tello, J. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un hotel 5 estrellas en Miraflores.* [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10936/1/2020_Tello%20San%20Miguel.pdf
- Thelen, P. (2021). *Leadership and Internal Communication: Linking Servant Leadership, Communication Satisfaction, and Employee Advocacy, International Journal of Strategic Communication.* International Journal of Strategic Communication. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2021.1984919>
- Vargas, D. (2020). *“Gestión de la comunicación interna en las empresas comerciales”: una revisión sistemática de la literatura científica entre los años 2010-2019.* [Tesis maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25868/Vargas%20Alfaro%2c%20Dante%20Young%20Mijail.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vidarte, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas.* [Tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte_rj.pdf?sequence=3

- Viererbl, B., Koch, T., & Denner, N. (2020). *Internal communication torn between employees' and management's expectations: an empirical study of employee magazines*. *Corporate Communications: An International Journal*.
<https://doi.org/10.1108/CCIJ-11-2020-0160>
- Wardhani, S., & Kartikawang, D. (2020). *La comunicación interna en la construcción de la cultura organizacional y la marca organizacional de la institución gubernamental*. Jakarta, Indonesia.
<https://www.scitepress.org/Papers/2019/84330/84330.pdf>
- Yahuana, L. (2018). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral de la unidad de gestión educativa local – UGEL Morropón*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1706/ADM-YAH-HUA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2021). *Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification*. *International Journal of Business Communication*.
<https://doi.org/10.1177/2329488420914066>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título de la tesis:		Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una Municipalidad Distrital en Ferreñafe.						
Línea de investigación		Gestión de Organizaciones						
Autoras:		Salvador Cruz, Miryam Sofia; Uriarte Martínez, Guísela Marisol						
Problema	Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnicas	Metodología
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿De qué manera la estrategia de comunicación interna mejorara el clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris, Lambayeque, 2022?	Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris, Lambayeque, 2022	Analizar la situación actual de comunicación interna de la municipalidad distrital de Kañaris	La estrategia de comunicación interna mejoró el clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris, Lambayeque.	Comunicación interna (independiente)	Comunicación Vertical	Conformada por 34 trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris	Encuestas a los trabajadores de la municipalidad	Enfoque: Cuantitativo Tipo: propositivo Diseño: No experimental
		Conocer los niveles de comunicación interna de la municipalidad distrital de Kañaris			Comunicación Horizontal			
		Analizar la situación actual del clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris	La estrategia de comunicación interna no mejoró el clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris, Lambayeque.	Clima organizacional (dependiente)	Estrategia institucional Características Formativas	Muestra La muestra fue de 34 trabajadores de la municipalidad distrital de Kañaris	Instrumentos Cuestionario aplicando las dos variables	Métodos de análisis de datos - SPSS

		<p>Conocer los niveles del clima organizacional de la municipalidad distrital de Kañaris</p> <p>Diseñar estrategias de comunicación interna para la municipalidad distrital de Kañaris, Lambayeque.</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación interna	El autor Papic (2019). Menciona que es importante que se realice en la institución una comunicación de manera adecuada tanto lo cual va permitir realizar un buen proceso en las actividades	Se midió mediante 2 dimensiones, 3 indicadores y 9 ítems.	Comunicación Vertical	Comunicación Descendente Comunicación Ascendente	1. ¿Considera que la comunicación en las jefaturas de la municipalidad es fluida? 2. ¿Considera que la comunicación con su jefe es adecuada? 3. ¿Usted recibe un feedback sobre las actividades laborales que desempeña? 4. ¿Considera que la comunicación con su superior es aseverativa en sus actividades laborales? 5. ¿Considera que sus recomendaciones se toman en cuenta en la municipalidad? 6. ¿Considera que la comunicación es aseverativa en la municipalidad?	Ordinal
			Comunicación Horizontal	Lineal	7. ¿Considera que la comunicación llega de manera oportuna para realizar sus labores? 8. ¿Considera que es permanente la comunicación entre trabajadores? 9. ¿Considera adecuado los canales de comunicación en su oficina?	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	Para el autor Guevara (2018). Menciona que las oportunidades vienen de un proceso constructivo	Se midió mediante 2 dimensiones, 5 indicadores y 14 ítems	Estrategia institucional	Misión	1. ¿Considera tener conocimiento de la misión de la municipalidad? 2. ¿Considera que se concientiza la misión de la institución? 3. ¿Considera que la misión ayuda con el progreso del distrito?	Ordinal

	<p>para mejorar el comportamiento, actitudes entre el empleador y empleado, para eso se debe implantar estrategias de inducción, fortalecer las capacidades en el personal con la finalidad de que se involucren en la organización que se sientan importantes.</p>			<p>Visión</p> <p>Valores</p>	<p>4. ¿Tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora?</p> <p>5. ¿La institución concientiza la visión de la institución?</p> <p>6. ¿Se siente identificado con la visión de la municipalidad?</p> <p>7. ¿Considera que es coherente el comportamiento de sus jefes?</p> <p>8. ¿La institución fomenta la práctica de valores en la institución?</p> <p>9. ¿Considera importante los valores en su desarrollo personal?</p>	
			<p>Característica Formativas</p>	<p>Persuasión</p>	<p>10. ¿Considera que la institución persuade buenas relaciones entre los trabajadores de la municipalidad?</p> <p>11. ¿Considera que la persuasión del trabajo en equipo en las diferentes áreas se obtiene mejores resultados?</p>	
				<p>Comportamiento</p>	<p>12. ¿Considera que el buen comportamiento mejora las relaciones laborales de todos los trabajadores de la institución?</p> <p>13. ¿Considera respetar las normas y reglamentos de la institución?</p> <p>14. ¿Participa en las diferentes actividades que programa la municipalidad?</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

El presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de la investigación Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una Municipalidad Distrital en Ferreñafe. 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-Pregunta general:

1- La información que brinda será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

a) Si b) no

Cuestionario:

Califique las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	No sabe	Totalmente en desacuerdo	N. A
a	b	c	d	e

N°	Ítems	Escala de valoración				
		a	b	c	d	e
	Variable 1: Comunicación Interna					
	Dimensión:					
1	¿Considera que la comunicación en las jefaturas de la municipalidad es fluida?					
2	¿Considera que la comunicación con su jefe es adecuada					
3	¿Usted recibe un feedback sobre las actividades laborales que desempeña?					

4	¿Considera que la comunicación con su superior es aseverativa en sus actividades laborales?					
5	¿Considera que sus recomendaciones se toman en cuenta en la municipalidad?					
6	¿Considera que la comunicación es aseverativa en la municipalidad?					
7	¿Considera que la comunicación llega de manera oportuna para realizar sus labores?					
8	¿Considera que es permanente la comunicación entre trabajadores?					
9	¿Considera adecuado los canales de comunicación en su oficina?					
	Variable 2: Clima organizacional					
	Dimensión:	a	b	c	d	e
10	¿Considera tener conocimiento de la misión de la municipalidad?					
11	¿Considera que se concientiza la misión de la institución?					
12	¿Considera que la misión ayuda con el progreso del distrito?					
13	¿Tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora?					
14	¿La institución concientiza la visión de la institución?					
15	¿Se siente identificado con la visión de la municipalidad?					
16	¿Considera que es coherente el comportamiento de sus jefes?					
17	¿La institución fomenta la práctica de valores en la institución?					
18	¿Considera importante los valores en su desarrollo personal?					
19	¿Considera que la institución persuade buenas relaciones entre los trabajadores de la municipalidad?					
20	¿Considera que la persuasión del trabajo en equipo en las diferentes áreas se obtiene mejores resultados?					
21	¿Considera que el buen comportamiento mejora las relaciones laborales de todos los trabajadores de la institución?					
22	¿Considera respetar las normas y reglamentos de la institución?					
23	¿Participa en las diferentes actividades que programa la municipalidad?					

Anexo 3: Validación de instrumento de recolección de datos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN FERREÑAFE”

AUTORAS: SALVADOR CRUZ MIRYAM SOFIA

URIARTE MARTINEZ GUISELA MARISOL

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE PROPONER ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS.

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		

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

Fecha:

EVALUADOR : Dr. Jorge Luis Gutierrez Sánchez

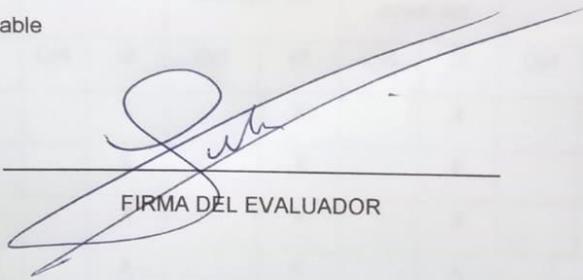
Profesión : Licenciado en Administración

Centro Laboral : Servidor Publico

Especialista en el área : Administración

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS: Aplicable



FIRMA DEL EVALUADOR

Validación de instrumento de investigación

Tema de investigación:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una
Municipalidad Distrital en Ferreñafe

Autoras: Salvador Cruz Miryam Sofia

Uriarte Martínez Guísela Marisol

Título de instrumento

Encuesta sobre proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional
de la Municipalidad Distrital de Kañaris.

Criterios:

(C): Correcto – (I): Incorrecto – (D): Dejar – (M): Modificar – €: 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		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C
10	X		X		X		X		X		C
11	X		X		X		X		X		C
12	X		X		X		X		X		C

13	X		X		X		X		X		C
14	X		X		X		X		X		C
15	X		X		X		X		X		C
16	X		X		X		X		X		C
17	X		X		X		X		X		C
18	X		X		X		X		X		C
19	X		X		X		X		X		C
20	X		X		X		X		X		C
21	X		X		X		X		X		C
22	X		X		X		X		X		C
23	X		X		X		X		X		C

Fecha: 28/11/2021

Evaluador : MG. Jesús Octavio David Vargas Aspillaga

Profesión : Licenciado en Administración

Centro Laboral : Servidor Publico

Especialista en el área : Administración y Gestión Publica

Observaciones:

Es un instrumento de recojo de información Innovador

Sugerencias:

Mg. Jesús Octavio
David Vargas
AspillagaREGUC.



1530

Firma del evaluador

Validación de instrumento de investigación

Tema de investigación:

Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una
Municipalidad Distrital en Ferreñafe

Autoras: Salvador Cruz Miryam Sofia

Uriarte Martínez Guísela Marisol

Título de instrumento

Encuesta sobre proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional
de la Municipalidad Distrital de Kañaris.

Criterios:

(C): Correcto – (I): Incorrecto – (D): Dejar – (M): Modificar – €: 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		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C
10	X		X		X		X		X		C
11	X		X		X		X		X		C
12	X		X		X		X		X		C
13	X		X		X		X		X		C
14	X		X		X		X		X		C

15	X		X		X		X		X		C
16	X		X		X		X		X		C
17	X		X		X		X		X		C
18	X		X		X		X		X		C
19	X		X		X		X		X		C
20	X		X		X		X		X		C
21	X		X		X		X		X		C
22	X		X		X		X		X		C
23	X		X		X		X		X		C

Fecha: 30/11/2021

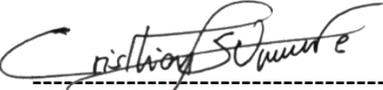
Evaluador : Mag. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
Profesión : Lic. en Administración
Centro Laboral : SUNAFIL/UCV/ZEGEL IPAE

Especialista en el área: Gestión Pública, Marketing, Recursos Humanos, entre
Otros

Observaciones: todo conforme

Es un instrumento de recojo de
información Innovador

Sugerencias:



Mg. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
Lic. en Administración
CLAD - 07620

Firma del evaluador

Certificado del validador N° 01



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS DNI 16783535	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 29/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS DNI 16783535	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/07/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS DNI 16783535	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 09/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/08/2014 Fecha egreso: 15/07/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
GUTIERREZ SANCHEZ, JORGE LUIS DNI 16783535	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2017 Fecha egreso: 22/02/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

Certificado del validador N° 02

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS ASPILLAGA, JESUS OCTAVIO DAVID DNI 71688852	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 30/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
VARGAS ASPILLAGA, JESUS OCTAVIO DAVID DNI 71688852	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 14/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
VARGAS ASPILLAGA, JESUS OCTAVIO DAVID DNI 71688852	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Certificado del validador N° 03

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ URIARTE, CRISTHIAN JHAIR DNI 46267702	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/10/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
SANCHEZ URIARTE, CRISTHIAN JHAIR DNI 46267702	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
SANCHEZ URIARTE, CRISTHIAN JHAIR DNI 46267702	MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 18/12/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

Anexo 4: Carta de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS
PROVINCIA FERREÑAFE – REGIÓN LAMBAYEQUE

RUC N°20176249111



RECURSOS HUMANOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Kañaris, 04 de Setiembre de 2021

CARTA N°040-2021-MDK/GM

Señores

Escuela de Administración de Empresas

Universidad César Vallejo – Campus CHICLAYO

A través del presente, ING. JOHNNY ALAN VENTURA CARRILLO, identificado con DNI N°42311209, representante de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS, con el cargo de GERENTE MUNICIPAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) URIARTE MARTINEZ, Guísela Marisol

b) SALVADOR CRUZ, Miryam Sofia

Están autorizadas para:

Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Estrategias de Comunicación Interna para Mejorar el Clima Organizacional en una Municipalidad Distrital en Ferreñafe.

a) Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KAÑARIS
José Johnny Alan Ventura Carrillo
GERENTE MUNICIPAL
DNI: 42311209

E-mail: munikanaris@hotmail.com

OFICINA PRINCIPAL: CALLE SAN MARTIN S/N

OFICINA DE ENLACE AV. CHICLAYO N°1415-
VILLAHERMOSEA JOSE L. ORTIZ-CHICLAYO
TELEF.: 255357



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES FERNANDEZ MILEYDI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en una Municipalidad Distrital en Ferreñafe", cuyos autores son URIARTE MARTINEZ GUISELA MARISOL, SALVADOR CRUZ MIRYAM SOFIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 24 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES FERNANDEZ MILEYDI DNI: 16723909 ORCID 0000-0002-6257-1795	Firmado digitalmente por: MIFLORESF el 06-08- 2022 18:42:51

Código documento Trilce: TRI - 0366697