

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO**
2023

PRESENTADA POR:

BACH. OBDULIA MARIA RAMIREZ HUAMAN

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ASESOR:

DR. FREDDI ORLANDO YANQUE MARTORELL

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023

presentado por: Obdulia María Ramírez Huamán con DNI Nro.: 23952030 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Ciencias De la Comunicación.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 07 de Setiembre de 2024

Freddi

Firma

Post firma Freddi Orlando Yangué Mantorell

Nro. de DNI 23859615

ORCID del Asesor 0000-0001-9832-2427

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259379060108 ✓

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS MARIA 04 de septiembre.docx

RECuento DE PALABRAS

25896 Words

RECuento DE PÁGINAS

133 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 7, 2024 9:57 AM GMT-5

RECuento DE CARACTERES

143992 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.4MB

FECHA DEL INFORME

Sep 7, 2024 9:59 AM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 30 palabras)

PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas y miembros del jurado evaluador, ante ustedes presento la tesis titulada: **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023**, donde se plantea como objetivo analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco 2023.

El trabajo de investigación se ha desarrollado con la finalidad de aportar desde el ámbito académico a los conocimientos sobre la comunicación en las instituciones y aportar también, a la Municipalidad distrital de San Jerónimo, tomando datos de los trabajadores de la referida municipalidad. La ejecución de la investigación implica un análisis profundo de la comunicación interna en el municipio de San Jerónimo tomando en cuenta las variables, dimensiones e indicadores para la evaluación y análisis correlacional para obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación. En base a lo referido se presenta la investigación para la evaluación del jurado que se determine.

DEDICATORIA

Siempre a ti mi DIOS, a mis padres,
a mis hijos y mis nietos para que
cada una de mis metas alcanzadas
les quede como ejemplo.

Obdulia María Ramírez Huamán

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por haberme permitido formarme en ella, a cada uno de los docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante y totalmente agradecida de la Facultad de Comunicación Social e idiomas, a mi asesor de tesis por su dedicación y paciencia en guiarme en este proceso tan importante en vida académica y como no a mis amigos y compañeros que estuvieron conmigo en los momentos de estrés y alegría quienes contribuyeron a mi fortaleza y ánimo de una manera u otra.

Obdulia María Ramírez Huamán

INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a la comunicación interna en una institución, ello amerita tomar en cuenta una serie de elementos importante y trascendente, porque en él se sustenta muchas veces la existencia y desarrollo de las organizaciones, son sus públicos internos los que fortalecen sus relaciones, su cultura y clima organización. La comunicación organizacional es la columna vertebral para el buen entendimiento entre los miembros de la organización que conlleva a un trabajo armonioso y productivo.

La presente investigación se realiza entendiendo la trascendencia que tiene la comunicación interna en la Municipalidad distrital de San Jerónimo y la incidencia que tiene en el clima laboral de esta organización. Del mismo modo, es preciso señalar que el elemento más importante en la configuración de una organización es el personal y son ellos a quienes tienen que prestar atención a la organización teniendo como instrumento de interacción a la comunicación mediante la cual estos puedan interactuar, intercambiar ideas, transmitirse conocimiento entre otros sin establecer límites de jerarquía, estatus o niveles educativos o económicos, por cuanto la comunicación es transversal a la estructura de la organización donde solo es necesario buena voluntad para entablar una comunicación empática entre todos los miembros de la municipalidad.

Por tanto, el trabajo de investigación pretende analizar como la comunicación interna incide en el clima organizacional de la Municipalidad distrital de San Jerónimo y por tal razón se pone a consideración el proceso de ejecución del trabajo de investigación de acuerdo a lo señalado por la institución:

En base a lo referido se presenta la siguiente estructura de la investigación:

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, presenta la delimitación del problema, la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación.

El CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL, está comprendido por los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, el capítulo también comprende las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES, está referido a la hipótesis tanto general y específicas, la identificación de variables y la operacionalización de variables.

CAPÍTULO IV. METODOLÓGIA, está orientado a mostrar el ámbito de estudio, el tipo, nivel y diseño de la investigación, asimismo, la unidad de análisis, la población, la muestra, técnicas, instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de la información.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN, refiere toda la información sobre la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el análisis e interpretación de los resultados en función a cada una de las variables, la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA, en este capítulo se presenta la propuesta de un plan de comunicación interna para la entidad municipal

Por último, se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos pertinentes al trabajo de investigación.

Contenido

PRESENTACIÓN	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INTRODUCCIÓN	IV
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática	1
1.1.1. Línea de investigación	2
1.1.2. Diagnostico	2
1.1.3. Pronostico	3
1.1.4. Control del Pronostico	3
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación metodológica	4
1.3.3. Justificación práctica	4
1.3.4. Justificación social	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1. Delimitación espacial:	5
1.5.2. Delimitación temporal:	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
2. BASES TEORICAS	6
2.1. LA COMUNICACIÓN	6
2.1.1. Definición:	6
2.1.2. La comunicación interna	6
2.1.3. Funciones de la comunicación interna	7
2.1.4. Formas de comunicación interna	8
2.1.4.1. La comunicación formal	8
2.1.4.2. La comunicación informal	8
2.1.4.3. La comunicación asertiva	9
2.1.5. Sentido de la comunicación interna	9

2.1.5.1 Mensajes claros:	10
2.1.5.2. La comunicación amable y cordial.	10
2.1.5.3. El tono de voz en la comunicación	10
2.1.6. La escucha activa y la comunicación interna	11
2.1.6.1. Interacción comunicativa:	11
2.1.6.2. La proactividad comunicativa	11
2.1.6.3. La atención	12
2.1.7. La comunicación y la resolución de conflictos	12
2.1.7.1. Las participación activa	12
2.1.7.2. Relaciones interpersonales	13
2.1.7.3. Involucramiento	13
2.1.8. Canales de comunicación	14
2.1.8.1. Canales orales	14
2.1.8.2. Canales digitales	15
2.2. El Clima Laboral	16
2.2.1. Características del clima laboral	18
2.2.2. Variables consideradas en el concepto de clima laboral	18
2.2.3. Dimensiones del clima laboral	19
2.2.4. Tipos de clima laboral	20
2.2.5. Funciones del clima laboral	21
2.2.6 La recompensa y la retribución laboral	22
2.2.6.1. Los estímulos	22
2.2.6.2. Reconocimientos	23
2.2.6.3. Respeto	23
2.2.7. Crecimiento y desarrollo laboral	24
2.2.7.1. Capacitación	24
2.2.7.2. Creatividad	25
2.2.7.3. Autonomía	25
2.2.8. Buenas prácticas laborales	26
2.2.8.1. Principios	26
2.2.8.2. Valores	27
2.2.8.3. Comportamiento organizacional	27
2.2.8.4. Actitudes	27
2.3. Marco conceptual	28
2.3.1. Comunicación:	28
2.3.2. Comunicación interna	28
2.3.3. Clima organizacional	28
2.3.4. Clima laboral	28
2.4. Antecedentes de la investigación	28
2.4.1. Antecedentes internacionales	28
2.4.2. Antecedentes nacionales	30
2.4.3. Antecedentes locales	31
CAPÍTULO III	33
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. Hipótesis de la investigación	33
3.1.1. Hipótesis general	33
3.1.2. Hipótesis específicas	33

3.2. Identificación de variables e indicadores _____	33
CAPÍTULO IV _____	36
4. METODOLOGÍA _____	36
4.1. Descripción del problema de investigación _____	36
4.1.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica _____	36
4.1.2. Ubicación geográfica del distrito de San Jerónimo _____	36
4.1.3. Delimitación política _____	36
4.1.4. Descripción de la municipalidad _____	36
4.1.5. Gestión 2023 - 2026 _____	37
4.1.6. La misión y visión municipal _____	37
4.1.7. El Reglamento de Organización y Funciones _____	38
4.1.8. La oficina de relaciones públicas _____	38
4.1.9. Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo _____	39
4.2. Tipo de investigación _____	40
4.3. Enfoque de investigación _____	40
4.4. Nivel de investigación _____	40
4.5. Diseño de la investigación _____	40
4.6. Unidad de análisis _____	41
4.7. Población de estudio _____	41
4.8. Tamaño de muestra _____	41
4.9. Técnica e instrumento de recolección de información _____	41
4.9.1. Técnica: _____	41
4.9.2. Instrumento: _____	41
4.10. Técnica de análisis e interpretación de la información _____	42
4.11. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas _____	42
CAPÍTULO V _____	43
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN _____	43
5.1. Sobre la institución _____	43
5.2. Análisis e interpretación de los resultados _____	43
5..2.1. Resultados de los datos generales _____	43
5.3. Discusión _____	88
CAPÍTULO VI _____	90
6. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO _____	90
6.1. PROPUESTA PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA _____	90
6.2. DIAGNOSTICO _____	90
6.3. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA _____	90
6.1.2. Público: _____	91
CONCLUSIONES _____	96

RECOMENDACIONES	97
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	98
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad (agrupado).....	43
Tabla 2: Sexo (Agrupado)	45
Tabla 3: Opiniones e ideas de forma clara y directa	46
Tabla 4: Trata a sus compañeros y superiores con amabilidad y respeto.....	47
Tabla 5: Cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable	48
Tabla 6: Cuando conversa con sus compañeros expresa un sentido de empatía con ellos	49
Tabla 7: La comunicación en su municipio se sustenta en reglas y normas claramente establecidas	50
Tabla 8: La comunicación interna está dirigida a brindar apoyo y solución a los problemas que tiene los trabajadores	51
Tabla 9: El manejo de la comunicación interna del municipio implica la capacitación y reconocimiento para los trabajadores.....	52
Tabla 10: Las autoridades municipales comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución	53
Tabla 11: Presta atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad.....	54
Tabla 12: Expresa una actitud abierta y receptiva con las ideas y opiniones de sus compañeros de trabajo	55
Tabla 13: Se esfuerza por captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo	56
Tabla 14: Sus respuestas son asertivas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo.	57
Tabla 15: Participa activamente en las conversaciones y reuniones que se tiene en la municipalidad.....	58
Tabla 16: Asume las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva	59
Tabla 17: La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realizan de forma conjunta y participativa	60
Tabla 18: Considera que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos.....	61
Tabla 19: Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo	62
Tabla 20: El trabajo lo realiza en grupo para alcanzar los objetivos institucionales.....	64
Tabla 21: Los compañeros de trabajo que laboran junto a usted cumplen con las tareas asignadas.....	65
Tabla 22: Considera que existe un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra.....	66
Tabla 23: El líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros	67
Tabla 24: Recibe recompensas por los trabajos que realiza en el área donde se desempeña..	68
Tabla 25: Cree que su organización actúa con justicia y que le da cada uno lo que merece...	69
Tabla 26: Se siente tratado como una persona, no como un recurso humano	70
Tabla 27: Considera tener una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales	71
Tabla 28: La municipalidad le brinda espacios de capacitación y aprendizaje	72
Tabla 29: Sus jefes inmediatos evalúan su desempeño laboral en el municipio	73
Tabla 30: Sus actividades las desarrolla con cierto grado de autonomía	74

Tabla 31: <i>Pone en práctica los principios y valores de la municipalidad</i>	75
Tabla 32: <i>Considera usted que tiene un sentido de pertenencia con la municipalidad</i>	76
Tabla 33: <i>Asume con responsabilidad las tareas que le delegan los jefes de la municipalidad</i>	77
Tabla 34: FORMAS DE COMUNICACIÓN	78
Tabla 35: SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN	80
Tabla 36: ESCUCHA ACTIVA	81
Tabla 37: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	82
Tabla 38: TRABAJO EN GRUPO	83
Tabla 39: RETRIBUCIONES	84
Tabla 40: CRECIMIENTO Y DESARROLLO	85
Tabla 41: BUENAS PRACTICAS	86
Tabla 42: Correlaciones	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad (Agrupado).....	44
Figura 2: Sexo (Agrupado).....	45
Figura 3: Opiniones e ideas de forma clara y directa.....	46
Figura 4: Trata a sus compañeros y superiores con amabilidad y respeto	47
Figura 5: Cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable	48
Figura 6: Cuando conversa con sus compañeros expresa un sentido de empatía con ellos	49
Figura 7: La comunicación en su municipio se sustenta en reglas y normas claramente establecidas	50
Figura 8: La comunicación interna está dirigida a brindar apoyo y solución a los problemas que tiene los trabajadores	51
Figura 9: El manejo de la comunicación interna del municipio implica la capacitación y reconocimiento para los trabajadores.....	52
Figura 10: Las autoridades municipales comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución	53
<i>Figura 11: Presta atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad.....</i>	<i>54</i>
Figura 12: Expresa una actitud abierta y receptiva con las ideas y opiniones de sus compañeros de trabajo	55
Figura 13: Se esfuerza por captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo	56
Figura 14: Sus respuestas son asertivas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	57
Figura 15: Participa activamente en las conversaciones y reuniones que se tiene en la municipalidad.....	58
Figura 16: Asume las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva.....	59
Figura 17: La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realizan de forma conjunta y participativa	60
Figura 18: Considera que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos.....	61
Figura 19: Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo	62
Figura 20: El trabajo lo realiza en grupo para alcanzar los objetivos institucionales	64
<i>Figura 21: Los compañeros de trabajo que laboran junto a usted cumplen con las tareas asignadas</i>	<i>65</i>
Figura 22: Considera que existe un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra ...	66
Figura 23: El líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros	67
Figura 24: Recibe recompensas por los trabajos que realiza en el área donde se desempeña	68
Figura 25: Cree que su organización actúa con justicia y que le da cada uno lo que merece .	69
<i>Figura 26: Se siente tratado como una persona, no como un recurso humano</i>	<i>70</i>
<i>Figura 27: Considera tener una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales</i>	<i>71</i>
Figura 28: La municipalidad le brinda espacios de capacitación y aprendizaje	72
Figura 29: Sus jefes inmediatos evalúan su desempeño laboral en el municipio	73
<i>Figura 30: Sus actividades las desarrolla con cierto grado de autonomía.....</i>	<i>74</i>

Figura 31: Pone en práctica los principios y valores de la municipalidad	75
Figura 32: Considera usted que tiene un sentido de pertenencia con la municipalidad	76
Figura 33: Asume con responsabilidad las tareas que le delegan los jefes de la municipalidad	77
Figura 34: Formas de comunicación	78
Figura 35: Sentido de la comunicación	80
Figura 36: Escucha activa	81
Figura 37: Resolución de conflictos.....	82
Figura 38: Trabajo en grupo	83
Figura 39: Retribuciones	84
Figura 40: Crecimiento y desarrollo	85
Figura 41: Buenas practicas.....	86

RESUMEN

La investigación titulada LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023 por la importancia del tema constituye un aporte para poder entender de mejor forma el clima laboral en la municipalidad distrital de San Jerónimo a partir de analizar como se presenta la comunicación interna. La dinámica en la que se desarrollan las organizaciones obliga a que sus procesos de comunicación deban ser mucho más fluidos permitiendo que los públicos interactúan de manera permanente y constante, entendiendo que la comunicación es el elemento más importante para construir una organización que se sustente en el entendimiento y por tanto en la construcción de un adecuado clima laboral que favorezca al desarrollo de la organización y a cada uno de sus integrantes. A partir de lo señalado nuestra pregunta de investigación fue: ¿Como incide la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo - Cusco 2023?.

Para dar respuesta a la interrogante llevamos a cabo la metodología cuantitativa la misma que nos a permitido obtener importantes resultados conducentes a logra os objetivos generales como específicos

Palabras clave: Comunicación interna, clima laboral, interacción, distrito de San Jerónimo.

ABSTRACT

The research work entitled INTERNAL COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON THE WORK ENVIRONMENT OF THE WORKERS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF SAN JERONIMO - CUSCO 2023 constitutes a contribution to better understand the work environment in the district municipality of San Jerónimo. from analyzing how internal communication is presented. The dynamics in which organizations develop require that their communication processes must be much more fluid, allowing audiences to interact permanently and constantly, understanding that communication is the most important element to build an organization that is sustained. in the understanding and therefore in the construction of an adequate work environment that favors the development of the organization and each of its members. Based on the above, our research question was: How does internal communication affect the work environment of the workers of the district municipality of San Jerónimo - Cusco 2023?

To answer the question, quantitative methodology has been used, which has allowed us to obtain important results leading to achieving the general and specific objectives.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En nuestro país, la comunicación interna es un componente trascendental para el desarrollo de las organizaciones entendiendo que la comunicación como tal juega un rol fundamental en la interacción humana y de las organizaciones. Las instituciones públicas o privadas, la utilizan como una importante herramienta estratégica de gestión que permite fortalecer la cultura y mejorar el clima laboral. Pero todavía existen organizaciones que entienden a la comunicación interna como un mero instrumento de información entre los trabajadores, sin tomar en consideración el verdadero papel que cumple en la funcionabilidad institucional. Según el informe de la consultora Vox Populi, realizado en el 2017 a directores de comunicación del Perú, se reveló que el 50.9% de encuestados considera que el nivel de calidad de la comunicación interna de sus organizaciones es regular, mientras que el 31.6% la considera buena y, el 12.9%, mala. Actualmente, diversas instituciones están poniendo su foco de atención a la mejora de la comunicación interna. Ello, debido a que los estudios y encuestas de los últimos años la colocan en las primeras posiciones de los principales problemas que afectan el clima organizacional. Sin embargo, en las instituciones públicas, la comunicación interna aún es un campo que tiene poca consideración. Por ejemplo, en las instituciones del sector justicia se observó que no se cuenta con un modelo adecuado de comunicación interna. Al ser instituciones públicas y con carácter burocrático, existen pocos espacios que promueven el diálogo con las instancias superiores, así como la comunicación y reconocimiento a los trabajadores.

Muchas veces los mecanismos de comunicación en las organizaciones se resumen a la comunicación vertical que no tiene el efecto buscado por la alta dirección de una institución. A través de la gestión de los canales de comunicación interna (tanto formal como informal) se podrá mejorar el clima laboral, es decir, toda condición bajo la cual el colaborador ejerce sus actividades dentro de una organización. Por ello, para reconocer la importancia de la comunicación interna en las instituciones públicas, como es el caso de los municipios del ámbito regional, es necesario analizar su relación con el clima organizacional. Sin el correcto manejo de la comunicación interna las barreras del entendimiento se acrecientan y la función

productiva de los colaboradores disminuye. Sin una adecuada gestión de la comunicación interna, surgirán muchos problemas en el ambiente que generarán conflictos interpersonales que inciden en el clima laboral. Las diversas investigaciones afirman que en un ambiente grato de trabajo, los flujos de comunicación se manejarán con mayor apertura por parte de los integrantes. Ello tendrá como consecuencia la mejora en la satisfacción de los trabajadores, lo que incrementará la productividad de una organización y el entorno en el cual labora.

La comunicación interna de calidad tiene una fuerte influencia en la interacción y compromiso de los trabajadores ya que les permite mantenerse informados sobre los diversos acontecimientos de la organización y también hace que los empleados se sientan más integrados a la organización.

1.1.1. Línea de investigación

La investigación se encuentra dentro del campo de la comunicación organizacional y el propósito está orientado a identificar la influencia que tiene la comunicación interna en el clima organizacional de una organización municipal.

1.1.2. Diagnostico

La municipalidad distrital de San Jerónimo se encuentra ubicado en la jurisdicción de la provincia de Cusco, Región de Cusco, donde el Consejo Municipal de San Jerónimo, constituido por trabajadores y funcionarios, de manera integrada trabaja para satisfacer las necesidades básicas de la población jeronimiana. En el tema comunicativo identifica que es la comunicación vertical la prevalece en las diversas instancias de la estructura organizacional.

Las diversas formas de comunicación que se practica en la municipalidad por lo general se constituyen en la barrera de las relaciones interpersonales, lo cual incide directamente en las relaciones laborales de los trabajadores de la organización. Se evidencia que los cargos directivos son impositivos frente a los trabajadores de planta, los mismos que se ven limitados en sus propósitos de establecer una comunicación asertiva con los jefes inmediatos.

Las deficiencias que se presentan en la comunicación interna índice directamente en el clima laboral de los trabajadores, por cuanto los conflictos interpersonales forman parte de la vida laboral en la entidad municipal.

1.1.3. Pronostico

Producto del diagnóstico identificamos que la municipalidad distrital de San Jerónimo presenta un entorno comunicativo nada favorable para el logro de los objetivos institucionales. Establecemos que la comunicación interna tiene una relación directa con el clima laboral y este consecuentemente en el desempeño laboral de todos los colaboradores de la institución. En general, una comunicación interna sólida tiende a mejorar el desempeño laboral al establecer un entorno propicio para generar productividad en la institución donde los colaboradores laboran.

1.1.4. Control del Pronostico

Con la finalidad de mejorar y controlar las adversidades en el clima laboral de la organización, es importante generar canales de relación conducentes al desarrollo organizacional en la municipalidad, basados específicamente, en la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de la municipalidad de San Jerónimo. Para mejorar el clima laboral es importante establecer estrategias de comunicación interna dentro del espacio laboral considerando una relación horizontal entre los funcionarios y los colaboradores, a partir de ello, se establecerá un adecuado desempeño laboral, de modo que el mutuo entendimiento entre funcionarios y colaboradores de la organización generen un clima laboral favorable para toda la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Como incide la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?
- ¿Cuál es el clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?
- ¿Cómo un plan de comunicación interna contribuirá en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Los problemas más relevantes en las organizaciones municipales están centrados en la falta de una adecuada comunicación entre los miembros de la organización, las diversas teorías y estudios realizados así lo evidencian. Por tanto, es pertinente un estudio e investigación en torno a la incidencia de la comunicación interna en la entidad municipal y el impacto que tiene en el clima laboral. Esta investigación se fundamenta en su relevancia académica, al abordar de modo exhaustivo las principales teorías que diversos expertos o investigadores han propuesto para conceptualizar y comprender tanto la comunicación interna como el desempeño laboral en diversas instituciones públicas u organizaciones privadas. El conocimiento académico que se proporcionará con la investigación establecerá una base sólida para futuras investigaciones en diversos ámbitos de estudio, a nivel local, regional y nacional.

1.3.2. Justificación metodológica

En el marco de la investigación, se optará por desarrollar herramientas de recolección de datos, específicamente cuestionarios, que permitirán medir las variables de investigación relacionadas con los colaboradores de la municipalidad distrital de San Jerónimo. Se elabora un cuestionario para la muestra que se considera en la investigación.

1.3.3. Justificación práctica

En el contexto de esta investigación, en primer lugar, se proporcionará un diagnóstico exhaustivo de las variables en estudio y, en consecuencia, se analizará tanto descriptiva como inferencialmente la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. A partir de ello, se establecerá una interrelación significativa entre ambas variables.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán obtener datos que permitan reformular las estrategias y políticas institucionales en el tema de la comunicación interna, que evidentemente redundara en beneficio de la institución.

1.3.4. Justificación social

La relevancia de esta investigación se pone de manifiesto como una orientación para aquellos que se embarcan en el desafiante proceso de comprender y analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Así, a través de un enfoque investigativo, se analiza la importancia de la comunicación interna y el desempeño laboral en la productividad

de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Jerónimo. Este análisis se basa en la recopilación de información y la aplicación de conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación, lo que demuestra la dedicación y competencia profesional de los investigadores al ampliar los conocimientos académicos y científicos en este campo de investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco 2023

1.4.2. Objetivos específicos

Conocer la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023

- Evaluar el clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023
- Proponer un plan de comunicación interna para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial:

El trabajo de investigación se desarrolla en la Región Cusco, provincia de Cusco, distrito de San Jerónimo

1.5.2. Delimitación temporal:

La investigación se realizó durante el segundo semestre del 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2. BASES TEORICAS

2.1. LA COMUNICACIÓN

2.1.1. Definición:

La palabra comunicación tiene una gran variedad de formas en las que se puede definir, de tal forma que hoy el termino es polivalente, dependiendo de la disciplina o el campo en el que se la quiera utilizar.

Stoner, J (1997): Señala que la comunicación es un proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.

Por su parte Trelles, I (2001): refiere que la comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta.

Dolan, S., y Martín, I., (2002): Indican que la comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que trasmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor. Para Brandolini & Hopkins (2009) la comunicación es un procedimiento propio el ser humano; este proceso puede resultar habitual y sencillo, del día a día, la comunicación humana si no se realiza adecuadamente puede traer consecuencias desfavorables. Esta afirmación se adecua en el ámbito del día a día de los seres humano y en las instituciones; una buena comunicación interna será un factor para el éxito, en cambio una inadecuada comunicación interna será un factor para no alcanzar los objetivos organizacionales. (pág. 29).

Por tanto, podemos establecer que la comunicación es un proceso de interacción y de intercambio de mensajes que se va a dar entre dos o más personas con el propósito de expresar e intercambiar mensajes e información diversa.

2.1.2. La comunicación interna

En el libro La Comunicación Interna, Jesús García Jiménez define la comunicación interna como un recurso gerencial para lograr los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la

empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar nuevas competencias, que son el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones.

Chiavenato, (2011) refiere que la comunicación interna es la que se da entre todos los colaboradores de la empresa que se conoce como comunicación intra personal, para alcanzar los propósitos trazados, para ello este tipo de comunicación propone bastante información conocimientos necesarios para que los colaboradores puedan desenvolverse con mayor tranquilidad y exista un adecuado ambiente laboral, la cooperación y la complacencia en los puestos de cada colaborador.

De otro lado, Brandolini y González (2009) señalan que esta comunicación es orientada a los empleados de una organización, publico interno y de los individuos que surge para generar un entorno participativo - productivo. La comunicación es el motor para las conductas de los colaboradores, porque mantiene a los integrantes de la organización informados, los motiva, a trazar acciones, que permite que los integrantes interioricen las metas organizacionales del éxito en la entidad.

Berlo, (2005) establece que mediante la comunicación interna, la organización busca instaurar y conservar excelentes vínculos entre los individuos; haciendo uso de los diferentes medios y flujos de comunicación, con el fin de alcanzar sus metas de la empresa, así como mantener motivada a las personas (pág. 17).

Para Lite (2000) la comunicación interna efectiva está compuesto por elementos fundamentales como la estructura de la empresa y al modelo de orientación que se fomenta en la entidad. Si la comunicación intrapersonal que se da en las instituciones no es clara y fluida, el desempeño y la productividad se verá afectado por la falta de entendimiento entre colaboradores y el público, asimismo afectará a la imagen corporativa que refleja a su entorno, generando desconfianza y falta de compromiso.

2.1.3. Funciones de la comunicación interna

Dentro de la variada literatura respecto de las funciones de la comunicación interna podemos encontrar:

Lite (2000) menciona que la comunicación interna en las instituciones desempeñan las siguientes funciones:

- Promover y mejorar la cultura corporativa existente en la organización.

- Ayuda al logro de los propósitos, planes, políticas y el crecimiento organizacional.
- Ayuda a entender de mejor forma los temas complejos y diversificados.
- Ayuda a satisfacer necesidades de información y de comunicación
- Ayuda a fomentar y difundir los logros organizacionales
- Permite que los trabajadores, sin importar su jerarquía pueda expresar sus ideas, sugerencias o apreciaciones.
- Permite que se genere una comunicación fluida entre los miembros de la institución.
- Favorece en establecer áreas participativas, de información y punto de vista claro.
- Permite el crecimiento de los miembros de la institución reduciendo los conflictos internos.

2.1.4. Formas de comunicación interna

La nutrida información que se tiene sobre las formas de comunicación nos lleva a tener una mirada más específica tomando en cuenta que las formas se pueden dar en virtud a la utilidad que se le dé a la comunicación; así por ejemplo hay formas de comunicación por la utilidad, por el contexto, por el sentido de la comunicación entre otros.

Para los fines de nuestro trabajo de investigación tomamos como referencia las formas que establece Fernández Collado (2005) que son siguientes:

2.1.4.1. La comunicación formal

es la señalada por la organización desde los niveles jerárquicos, se controla de manera planificada y se desarrolla con herramientas para su aplicación. El objetivo es proporcionar detalles sobre las responsabilidades y actividades de los empleados.

2.1.4.2. La comunicación informal

es aquella que se realiza íntimamente, en los vínculos que hay entre los miembros de la organización. Esta forma de comunicación es dinámica y es difícil de controlar. Se establece mediante hábitos, empatía, costumbres y vivencias. (Fernández Collado, 2005)

2.1.4.3. La comunicación asertiva

La asertividad es un acto comunicativo trascendental en todo ámbito, sea social, familiar, laboral, cultural, ya que es la figura general de toda persona que trasmite y se comunica a través de mensajes con los demás, por lo tanto, la asertividad es una habilidad y aptitud comunicativa a favor de resolver conflictos y situaciones problemáticas de modo acertado, demostrando pensamientos, ideas, emociones sin afectar o agredir al otro, tomando en consideración que la asertividad es la actitud de escuchar y de ser escuchado. (Lesmes et al., 2020).

La asertividad está ligada a la conducta, permite desarrollar actividades inherentes, propias del ser humano, una persona con comunicación asertiva desarrolla un pensamiento crítico, sensible, paciente frente al resto, ve distintos puntos de vista y logra llegar a un acuerdo. La asertividad es una habilidad social que ayuda a mejorar la relación entre las personas, favoreciendo el trabajo en equipo. Todo esto se resume en lo que venimos a llamar la comunicación para la neutralización de conflictos (Zurina y Moyano, 2019).

2.1.5. Sentido de la comunicación interna

Araujo (2018) establece que cuando se habla de comunicación interna nos referimos a una manera de actuar, al encuentro con el otro, dando cuenta de nuestras identidades, de nuestros lugares de procedencia, nuestros valores y creencias, podemos decir entonces que estamos hablando de un sujeto en comunidad.

De esta forma entendemos que la comunicación pensada desde una mirada relacional nos sitúa en una concepción que ya no considera al sujeto de manera singular, sino de manera plural, como parte de ese conjunto de relaciones que lo constituyen.

De la misma forma, Araujo (2018), refiere que en esa trama donde se tejen las relaciones humanas se construyen vínculos donde transita el poder. Dicho concepto podemos vincularlo a la jerarquización de los roles de los sujetos en una relación, claro que este puede dar lugar al ejercicio de la dominación y la obediencia, pero en realidad es importante reconocer que el poder se ejerce, se construye y por lo tanto circula. Es por eso que cuando hablamos de las relaciones de comunicación reconocemos cómo transita el poder de manera circular, y no así de manera lineal. El sentido de la comunicación tiene que estar centrado en:

2.1.5.1 Mensajes claros:

Son las expresiones que no presentan sentido ambivalente para los interlocutores su orientación está dirigida a generar un claro entendimiento sobre lo que se refiere valiéndose de los elementos verbales y no verbales. La claridad del mensaje se sustenta en el manejo de la coherencia y la cohesión para poder pensar bien y decirlo bien, tomando siempre en cuenta el contexto y las características de los interlocutores. Cáceres Chapín (2001).

2.1.5.2. La comunicación amable y cordial.

Etimológicamente el verbo *amare*, que es sinónimo de “amar”, y el sufijo *-idad*, que es equivalente a “cualidad”. Por tanto nos encontramos frente a un término de amplio significado; desde el punto de vista comunicativo se puede esgrimir que la comunicación amable está enfocada en dar expresiones de cordialidad mediante los mensaje que se emiten, los mismos que por su acción generaran una reacción en los receptores. Una palabras amorosa genera una respuesta amorosa. Un mensaje violento provoca un mensaje violento. La comunicación amable debe constituirse como parte cotidiana de nuestra practica comunicativa. No basta ordenar a nuestros dirigidos, sino ordenar con sentido armonioso para que esta tenga efecto positivo.

2.1.5.3. El tono de voz en la comunicación

Según establece Mehrabian (2019), el tono de voz establece una personalidad e identidad de los individuos a través de los mensajes que transmite al público.

Mehrabian (2019), en torno al tono de voz concluye que el potencial de la comunicación recae un 7% en las palabras y un 38% en el tono de la voz. Así que además de cuidar qué se dice, hay que cuidar cómo se dice. La importancia del tono de voz en la comunicación es indiscutible, te permite mostrar originalidad y hacer la diferencia.

Cuando ya seas confiable y único, podrás establecer una mejor comunicación con los demás, por lo tanto, una conexión más humana con tu organización.

En nuestra diaria comunicación utilizamos diversos tonos de voz los cuales pueden ser:

- Tono de voz cálido
- Tono de voz tranquilo
- Tono de voz persuasivo
- Tono de voz sugestivo

-Tono de voz seguro

2.1.6. La escucha activa y la comunicación interna

La escucha activa consiste en concentrarse completamente en el mensaje y en quien transmite el mensaje; es comprender, analizar y entender el punto de vista del interlocutor.

Ortiz (2007), quien afirma: La escucha activa es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro receptores que se siente bien interpretado. La escucha activa demanda que nos introduzcamos en la mente de quien nos habla e interpretemos el mensaje desde su punto de vista. Centramos toda la atención en captar y comprender el comunicado, los pensamientos y las emociones de nuestro interlocutor.

Del mismo modo, Ortiz (2007), señala que la escucha activa se construye teniendo en cuenta los siguientes elementos:

2.1.6.1. Interacción comunicativa:

Cicourel (1979) presenta la interacción comunicativa como un proceso de organización discursiva entre sujetos, que, mediante el lenguaje, actúan en constante afectación recíproca en un grupo. Este proceso se evidencia en ámbitos académicos, laborales etc. Donde los diversos espacios se convierten en el escenario de intercambio de actuaciones con los otros, donde cada uno interpreta la realidad de manera diferente y responde de forma distinta a las demandas del entorno.

2.1.6.2. La proactividad comunicativa

Covey (2018), considera que “La esencia de la persona proactiva es la capacidad de liderar su propia vida”. Al margen de lo que pase a su alrededor, la persona proactiva decide cómo quiere reaccionar ante esos estímulos y centra sus esfuerzos en su círculo de influencia, es decir, se dedica a aquellas cosas con respecto a las cuales puede hacer algo. Para Covey la proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas

sucedan; decidir en cada momento qué queremos hacer y cómo lo vamos a hacer, esto lo identifico claramente en el ejercicio que realizan los empleados de las organizaciones ya que ellos al pertenecer a un área específica, identifican las tareas que llevan a cabo y se comprometen a mejorarlas planteando nuevas estrategias y responsabilizándose del cumplimiento de las mismas.

2.1.6.3. La atención

Según, García (2020) La escucha activa en gran parte tendrá éxito si se presta la debida atención. La capacidad de atención determina en forma importante el aprendizaje, la captación de conocimientos y mensajes. Parece obvio que mientras más atención se presta más se aprende y, a su vez, que la capacidad de atender se fortalece. La atención es un requisito fundamental para almacenar nuevos conocimientos y favorece la plasticidad cerebral, ya que cuando se atiende se activan conexiones sinápticas. La atención Intenta ponerte en el lugar de otros para conseguir aportar mejores soluciones a todo tipo de cuestiones.

García (2020), indica que la atención presenta cuatro características:

-Capacidad limitada. Si bien podemos atender a más de una cosa al mismo tiempo, la atención posee una capacidad limitada.

-Oscilamiento. Alterna entre los distintos estímulos que tenemos que procesar, o entre las diversas actividades que tenemos que realizar.

-Intensidad. Se refiere a la cantidad de atención que prestamos a un objeto o tarea.

- Voluntario. Se refiere al hecho que las personas podemos prestar atención a determinadas cosa en función de nuestro interés o propósito

2.1.7. La comunicación y la resolución de conflictos

Los conflictos son implícitos a la existencia de una organización por tal razón la resolución estos, debe ser parte de los objetivos institucionales para esta resolución se debe tomar en cuenta siempre:

2.1.7.1. Las participación activa

Es una manera de trabajar que coadyuba en el derecho de un individuo a participar en las actividades y relaciones de la vida cotidiana de la manera más independiente posible. El individuo es un socio activo en su propio cuidado o apoyo en lugar de ser pasivo. El individuo es el experto que mejor conoce el modo de vida que le importa y el trabajador escucha y lo tiene en cuenta en todo

momento. Tomar el control de su atención y apoyo ayuda a una persona a construir su identidad y autoestima. Ser partícipe de lo que pasa en la organización es un compromiso de los trabajadores a fin de lograr la cohesión institucional para el logro de los objetivos superando las diversas barreras que se puedan presentar.

2.1.7.2. Relaciones interpersonales

Fonseca (2000) refiere que las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más personas. Los seres humanos son seres sociales que por su naturaleza necesitan de las relaciones con otras personas.

La interacción que se tiene con otros desde tempranas etapas de la vida puede influir en: El aprendizaje de actitudes, la construcción de valores en relación al entorno, el percibir las situaciones desde el punto de vista del otro, la formación de la identidad, la adquisición de habilidades sociales, la identificación de las redes de apoyo ante situaciones difíciles, entre otros.

Las relaciones interpersonales se constituyen en recursos importantes porque ayudan a la persona a reconocerse a sí misma y a construir su identidad, reconocer valores y principios propios para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad.

2.1.7.3. Involucramiento

Involucramiento organizacional es un término muy significativo en el ámbito de psicología organizacional y guarda relación con la teoría del campo de la psicología positiva.

Donde define al trabajador contratado como el individuo que está enfocado y con energía, tiene iniciativa para generar su desarrollo personal, adaptabilidad frente al cambio y aporta al logro de los objetivos organizacionales” (Amasifuen, 2016, p .41).

Zepeda (2016), el involucramiento laboral está relacionado a la existencia de componentes organizacionales que son utilizados por el talento humano para formar parte de la toma de las decisiones en su lugar de trabajo.

-Participación

La participación de los empleados es la conexión que el equipo tiene con su trabajo y el entusiasmo que demuestra. Los empleados comprometidos con su trabajo se sienten empoderados para abordar las tareas, aportar nuevas ideas y entablar relaciones sólidas con sus compañeros de equipo. Además, saben por qué su trabajo

es importante y se sienten inspirados para asumir nuevos desafíos, incluso si eso significa que pueden fallar.

De acuerdo a una investigación desarrollada se estima que el 44 % de los empleados se sienten más motivados cuando su trabajo es atractivo y agradable. Eso significa que la participación es uno de los aspectos más importantes en los que deben centrarse las autoridades para ayudar a los empleados a crecer, alcanzar sus objetivos y sentirse satisfechos en el trabajo. Uno de los aspectos importantes es la participación efectiva no solo en los momentos de auge organizacional, sino también en las circunstancias que la organización atraviesa por situaciones críticas que pueden ser de carácter económico, administrativo o de carácter personal.

Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>

2.1.8. Canales de comunicación

Son el medio por donde se envía la información y los mensajes que el emisor quiere transmitir a los receptores. (Fernández Collado, 2005)

Según Brandolini & Hopkins (2009), es aquel proceso continuo, donde se necesita utilizar canales y herramientas que ayuden al logro de los fines que se encuentra dentro de un plan de comunicación; por tanto, los canales de comunicación en la organización son el apoyo y la herramienta para una comunicación de las diferentes oficinas y cargos.

Brandolini & Hopkins (2009), señalan que los canales de la comunicación son:

2.1.8.1. Canales orales

Según Brandolini & Hopkins (2009) los canales orales son efectivos y precisos cuando se abordan temas complicados y complejos, como son las situaciones de reingeniería, cambios globales, entre otros. Lo que trata de decir es que en caso de que se tenga informaciones complicadas, entonces el intermediario tendrá una información complicada también, por lo que siempre es mejor realizar una comunicación más clara y esta debe ser oral.

Según Robbins & Judge (2009) la comunicación oral es el medio principal para enviar mensajes; los discursos, rumores informales, son las formas más populares de la comunicación. Las ventajas que tiene la comunicación oral es la velocidad con la que llega el mensaje y la retroalimentación que produce de ella; por ende se envía y quien recibe en un mínimo de tiempo, si el que recibe el mensaje no logra entender el mensaje y no tiene claro, se genera un feedback rápido

permitiendo que el receptor manifieste el problema y se genere una corrección inmediata. La comunicación cara a cara sigue siendo una de las mejores maneras de enviar información hacia y desde los integrantes de la organización.

La desventaja que tiene la comunicación oral se da cuando el mensaje pasa por muchas personas, mientras llegue a muchas personas, tiene mayores probabilidades de distorsionar el mensaje real; ya que cada colaborador puede interpretar el mensaje a su manera, y cuando el mensaje llega a su destino final es probable que sea diferente al mensaje primigenio. En una organización donde se emiten comunicados, se toman decisiones que se transmiten de arriba hacia abajo, hay muchas probabilidades que los mensajes se distorsionen en el camino. Canales escritos.

Son los que deben planificarse y organizarse de manera adecuada para que se respete la periodicidad de la publicación y su distribución de este tipo de canal. Los canales escritos permiten que la transmisión del mensaje sea mucho más precisa y clara, agregando formalidad al enviar la información, pero complica la inmediatez y la bidireccionalidad.

Las ventajas que se obtiene al utilizar los medios de manera escrita para ser más constantes; asimismo al utilizar este canal se requiere más tiempo para transmitir la información y mayor cuidado de lo que se va a transmitir. (Brandolini et al., 2009).

Los medios más empleados son:

- Documentos redactados
- Documentación formal, como los reglamentos, MOF, ROF, manuales
- Periódicos murales, empleados para la difusión y gestión de la información corporativa de forma permanente, ya que todos los integrantes tienen fácil acceso a esta información.

2.1.8.2. Canales digitales

Para Brandolini et al. (2009) los avances tecnológicos y digitales en la administración organizacional brindan aportes que son de mayor beneficio para las entidades. La principal característica de los canales digitales es el soporte digital que brinda a la entidad, y su principal ventaja es el desarrollo del feedback con el público objetivo. Otra de las ventajas de este canal de comunicación es que permite la interacción entre las distintas áreas jerárquicas y disminuye la distancia

entre estos; estos canales al ser inmediatos facilitan la comunicación entre las diferentes áreas.

Al utilizar y emplear los canales digitales, se debe tener en consideración los distintos perfiles de los integrantes de la organización, debido a que algunas tienen integrantes de distintos grupos etarios, como los adultos mayores que son resistentes a las herramientas digitales, mientras que los integrantes más jóvenes son más receptivos a estas herramientas digitales (Brandolini, et al., 2009, p. 89)

Los canales digitales usados generalmente son:

- Correo electrónico
- Agendas electrónicas
- Buzón electrónico de sugerencias
 - - Videoconferencias
 - - Dispositivos de mano, como teléfonos inteligentes
 - - Blogs, busca que los integrantes dejen sus opiniones y comentarios.
 - - Publicaciones institucionales, donde se encuentran noticias, planes entretenimiento y novedades relacionado a la organización.

En la actualidad se han desarrollado nuevos flujos de trabajo en relación a la comunicación digital acorde a las nuevas tecnologías y metodologías digitales debido a la competencia que existe en un mundo globalizado; estos flujos de trabajo de comunicación, no solo permiten una fluida, ágil y adecuada comunicación, sino también permiten desarrollar en los colaboradores un pensamiento más crítico y creativo a problemas complejos y de manera transversal.

2.2. El Clima Laboral

Según indica el diccionario de la Real Academia Española, clima significa “ambiente (II condiciones o circunstancias)”; mientras que la palabra laboral significa “perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social”, es decir que los trabajadores pertenecen a un ambiente laboral en función a aspectos sociales, económicos y jurídicos.

Giménez, (2012), menciona que: “Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”. Por esa razón, el ambiente de la organización tiene influencia directa en la conducta y comportamiento de los integrantes mediante los objetivos comunes, estableciendo

un acuerdo psicológico con normas, , comportamientos, estilos de comunicación, creencias, formas de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

Chiavenato, (2006) indica que el clima laboral es el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización, asimismo, implica diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como la forma de organización, las políticas, la tecnología, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

El clima laboral es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (Álvarez, 2006).

Según Brunet, (2004) reafirmando lo señalado por GPW con relación a las múltiples áreas del conocimiento estas son atributos de una organización que constituyen las unidades de análisis y son percepciones que tienen consecuencias sobre el comportamiento de los empleados. Si bien, se podría decir entonces que el clima es un concepto molecular y sistemático, debido a que existe micro climas en el interior de una organización, estos se encuentran a través de grupos ocupacionales, departamentos funcionales u organizaciones completas.

Para Toro, (2010) El clima laboral es un constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven. Cuando estos aspectos son compartidos en la institución se puede hablar de clima organizacional. (p. 72)

Para Brunet (2004): “El clima determina el apoyo dado a una actividad por la organización, su aceptación como un hecho integrado a la vida organizacional y su relación con los fines y aspiraciones de los individuos dentro de la organización, así como los fines y objetivos de la organización misma”. (p. 19) Brunet menciona tres variables importantes en la definición del clima, las cuales son: variables del medio

(tamaño, estructura de la organización, que son exteriores al empleado), variables personales (aptitudes, actitudes y motivaciones del empleado) y variables resultantes (satisfacción y productividad que están influenciadas por las variables del medio y las personales).

2.2.1. Características del clima laboral

Brunes, (2004) señala que las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento, el cual tiene un papel importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de ésta. Dicho comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Entre las características, del clima laboral se resaltan:

- a.** Tiene cierta permanencia, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- b.** Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de contratación y despidos, planes de gestión etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- c.** Tiene un fuerte impacto sobre de los comportamientos de los miembros de la organización. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. El clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores
- d.** Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

2.2.2. Variables consideradas en el concepto de clima laboral

De acuerdo a lo que señala Toro (2010) las variables pueden ser:

- 1. Variables del ambiente físico.** Tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
- 2. Variables estructurales.** Tales como el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

3. Variables del ambiente social. Tales como el compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

4. Variables personales. Tales como las actitudes, aptitudes, motivaciones, expectativas, etc.

5. Variables propias del comportamiento organizacional. Tales como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

2.2.3. Dimensiones del clima laboral

Según Toro, (2010) respecto del clima laboral se puede identificar nueve dimensiones:

1. Estructura. Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su trabajo.

2. Responsabilidad. Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, lo que genera en ellos un sentimiento de autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa. Se refiere a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se lo impulse a mejorar en el mediano plazo.

4. Desafío. Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que requiere el trabajo. Corresponde a las metas que éstos tienen respecto a determinados riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

5. Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos grupos

dentro de la misma. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad.

6. **Cooperación.** Es el sentimiento de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7.- **Estándares.** Esta dimensión se refiere a cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad.

8. **Conflictos.** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír deferentes opiniones, énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

9. **Identidad.** Es el sentirse identificado con la organización, es el sentimiento de pertenencia, es decir, de que uno pertenece a la organización, que es un miembro valioso del equipo de trabajo, de compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma organización, muchos creen que esta es la más importante de las dimensiones.

2.2.4. Tipos de clima laboral

Likert (2011) llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Éstos son:

1. **Autoritario.** Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza, es decir, donde la dirección no confía en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cumbre de la organización; desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada.

2. **Paternalista.** En este caso las decisiones también son tomadas por la cima de la organización, centralizando el control, pero en él hay una mayor delegación a diferencia del caso anterior. Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

3. **Consultivo.** Este es un sistema organizacional en el que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, si bien las decisiones se toman en la cima de la organización, los subordinados también pueden hacerlo en los niveles más bajos. La dirección tiene confianza en sus empleados y para motivarlos se usan las recompensas y los

castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico, la administración se basa en objetivos por alcanzar y niveles altos de responsabilidad.

4. **Participativo.** Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización, esto es, se da en toda la organización. Se obtiene participación en grupo; existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo.

2.2.5. Funciones del clima laboral

Según Torrecilla y Callejas (2002) se establece que las funciones del clima laboral son:

1. **Espíritu.** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

2. **Intimidad.** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

3. **Alejamiento.** Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

4. **Empuje.** Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. Torrecilla, o. y Callejas, T., op. cit., pág. 34. ¿Por qué conocer acerca del clima laboral? El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

5. **Consideración.** Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

6. **Estructura.** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular? o ¿hay una atmósfera abierta e informal?

7. Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

8. Recompensa. El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

9. Cordialidad. El sentimiento general de familiaridad que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

10. Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

11. Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

12. Conflicto. El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

13. Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

14. Adecuación de la planeación. El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

15. Selección basada en capacidad y desempeño. El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos. ¿Por qué conocer acerca del clima laboral?

16. Tolerancia a los errores. El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar".

2.2.6 La recompensa y la retribución laboral

2.2.6.1. Los estímulos

Según Velasquez (2003) Son reconocimientos, un visto bueno, una muestra oportuna de afecto que hace nacer el entusiasmo inicial con que la gran mayoría de los trabajadores ingresó a la institución, pero que pueden haber perdido debido a la rutina diaria del esfuerzo mal recompensado.

Hay que tomar en cuenta que el estímulo precede a la motivación o van juntos en forma coordinada para resultados deseados. Este puede ser positivo o negativo por lo que siempre debemos tenerlo en cuenta.

Velásquez (2003) establece que hay tres tipos de estimulación

-Estimulación extrínseca. La externa. Que la que da la empresa por intermedio de la supervisión o jefatura..

-Estimulación intrínseca. Nace del propio trabajador. A consecuencia de la cultura organizacional de la organización.

-Estimulación trascendente, aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Como la organización y/o los usuarios.

2.2.6.2. Reconocimientos

Chiavenato (2000). Define al reconocimiento como el conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica; y cuando los trabajadores perciben ese reconocimiento, muestran una actitud positiva, seguridad en sí mismos, confianza y por ende, un mayor compromiso con la empresa, mejores resultados y mayor productividad.

2.2.6.3. Respeto

El respeto (del latín respectus, «atención» o «consideración») es la valoración que permite al ser humano reconocer, aceptar y apreciar las cualidades y derechos, tanto hacia nosotros mismos como hacia quienes nos rodean.

Phegan (1998) manifiesta que respetar no significa estar de acuerdo o pensar tal como lo haría otro individuo, sino que se trata de no discriminar, ofender, ni mucho menos humillar a las personas por su forma de actuar, de vivir, decidir, etc., por el simple y naturalmente hecho que no concuerde con el criterio propio.

Phegan (1998) señala el respeto en una organización se puede:

-Aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.

-Disminuye la tensión en lugares donde predomina la desconfianza, habita el egoísmo, la deslealtad, la arbitrariedad, la división, el chisme, los comentarios malintencionados y la agresión.

-Potencia la confianza, y esta última, es garantía de transparencia y buena comunicación. Aspectos fundamentales para trabajar a gusto y para crecer como persona, como empresa/organización y como sociedad en general.

2.2.7. Crecimiento y desarrollo laboral

2.2.7.1. Capacitación

Para Costa y Aguinaga (1998), la capacitación tiene dos enfoques: prospectivo y correctivo. El primero está orientado a prever las necesidades de capacitación derivadas de los cambios tanto estructurales como organizacionales; además, se busca la salvaguarda de la postura dinámica de los puestos y las personas en un entorno de cambio. Por otra parte, el enfoque correctivo se encamina a la identificación de necesidades de capacitación partiendo de problemas de desempeño manifiestos.

Para Sánchez (2007), una función de la formación profesional se relaciona no solo con el empleo sino con sus impactos en la calidad del mismo. Este mismo autor refiere, que la función de capacitación debe ser una función estratégica; donde, las políticas empresariales y gubernamentales, en materia de empleo, tienen que señalar las necesidades del modelo productivo, así como su dirección y enfoque necesario al tipo específico de industria o empresa.

Es la división de las actividades laborales en tareas diversas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados.

Es muy importante decir que cuando se lleva al extremo, la especialización del trabajo puede generar situaciones como: aburrimiento, fatiga, estrés, mala calidad, ausentismo, reducción del desempeño y aumento en la rotación del personal. Por cuanto no todos los empleados de una organización tienen las mismas predisposición, las organizaciones ven en la especialización un medio para hacer un uso más eficiente de las capacidades de sus trabajadores. Los gerentes también vieron que con la especialización del trabajo se lograban otras eficiencias : con la repetición aumentaba la habilidad de los empleados para realizar una tarea. Porque perfeccionaban su técnica y se dedicaba menos tiempo al cambio de tareas y reformulación de acciones.

Desde el punto de vista de la organización, la capacitación para la especialización es más eficiente, pues es más fácil y menos costoso encontrar y capacitar

trabajadores que realicen tareas específicas y repetitivas. Esto es especialmente cierto en las operaciones muy sofisticadas y complejas. **Recuperado de:** <https://www.coursesidekick.com/arts-humanities/5890732>

2.2.7.2. Creatividad

El colectivo de autores (2003) señalan que la creatividad es una de las funciones psíquicas de orden superior, que más diferencia al ser humano del resto de los seres vivos. Generar algo nuevo significa crear, otorgarle valor. En algunas personas la creatividad se desarrolla más que otras, este tipo de personas aportan no solo con trabajo sino que agregan genialidad y valor a cada cosa que realizan en la organización.

Borges (2003) refiere que la creatividad viene a ser el resultado de la relación de una serie de conocimientos que esa persona tiene del problema que trata de resolver, de modo que progresivamente se acercaría a la solución, por tanto los creativos otorgan un sentido positivo al grupo para el cual trabajan.

Borges (2003) establece que las características del individuo creativo son:

- a. Alto nivel de energía que aporta a su trabajo
- b. Inteligencia superior a la media, aunque la inteligencia sola no hace creatividad.
- c. Alto aprecio de los valores estéticos y teóricos.
- d. En los varones una falta de interés por representar el papel masculino.
- e. Introversión, en vez de extroversión.
- f. Independencia de pensamiento y acción.
- g. Trabajo académico superior al medio

2.2.7.3. Autonomía

Bermúdez (2006) refiere que la autonomía laboral es considerada como la libertad que tienen los empleados para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios. Esto les permite ser más creativos y productivos.

De mismo modo, Bermúdez (2006) señala que las principales ventajas de la autonomía son:

-Aumentar la productividad de los trabajadores

Las empresas que permiten a sus empleados tener un mayor control y libertad en sus labores, generan trabajadores más productivos que ayudan a mejorar los resultados de la organización.

-Reducir el estrés laboral

Si un empleado tiene mayor autonomía para trabajar, sentirá una menor presión, se percibirá más útil para la empresa, tomará mayor confianza tanto para generar propuestas de mejora como para aceptar nuevas responsabilidades y verá disminuir el estrés laboral.

-Mayor compromiso con la organización

La flexibilidad laboral también genera que el trabajador se sienta parte de la organización, esa pertenencia hará que busque su crecimiento y también el de su organización, lo que se traduce en equipos más activos y dispuestos a colaborar.

2.2.8. Buenas prácticas laborales

De acuerdo a lo que señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), una buena práctica en materia de relaciones laborales, es entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco de respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, puede ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las organizaciones, mejorando el nivel de relaciones internas, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario y desarrollando una cultura de concertación puesta en marcha por el acuerdo de trabajadores y empleadores, es decir, facilitando el trabajo decente. (*OIT RuedaCatry, Marleen y Ruiz, Maria Luz Vega. Buenas prácticas de Relaciones Laborales en las Américas. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. OIT, 2005.*)

Las buenas practicas laborales implica en el trabajador aspectos morales y éticos que se traducen en evidenciar:

2.2.8.1. Principios

Mazuela (2002) manifiesta que los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Del mismo modo, indica que son normas de carácter general y universal, como por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc. Los principios morales también se llaman Máximas o precepto constitucional que rigen nuestra correcta forma de comportarnos en la sociedad.

2.2.8.2. Valores

Mazuela (2002) establece que los valores son aptitudes o cualidades individuales que definen la conducta de una persona en la sociedad, estos valores derivan de los principios éticos universales de allí su objetivo sea guiar a los individuos a orar correctamente de forma individual y colectiva.

Los valores institucionales se van a definir a partir de:

- La honestidad
- La justicia
- El respeto

2.2.8.3. Comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2009) afirma que el comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitud, percepción, aprendizaje y motivación. El comportamiento organizacional también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos, en este sentido, se basa en aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales.

2.2.8.4. Actitudes

Gonzáles, (1981) designa a la actitud como un comportamiento o la manifestación externa de algún sentimiento y debe tenerse claro en su definición, que una actitud no es el comportamiento, sino una variable intermediaria que permite explicar el paso de la situación estimular, a la respuesta.

De la misma forma González (1981), señala que la actitud no es ni respuesta ni estímulo, sino una predisposición o preparación valorada para actuar de un modo determinado con preferencia a otro y que, a diferencia de los comportamientos, no se presta a la observación directa y, menos aún, no se puede aislar; por tanto, ésta debe ser inducida a partir de sus manifestaciones.

Así también Rosenberg y Hovland (1960 citados por González, 1981) definieron igualmente como componentes de las actitudes los siguientes:

- Lo cognoscitivo:
- Lo afectivo:
- La predisposición a actuar

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Comunicación:

Se define como el proceso técnico a través del cual un grupo de significados forman un mensaje y es enviado de una persona a otra, de modo que el mensaje sea interpretado según lo que se intenta transmitir, la comunicación está muy presente en lo social, es un proceso significativo y propio de la raza humana (Charry, 2018)

2.3.2. Comunicación interna

Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y sostenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del empleo de los diferentes canales de comunicación, que los mantienen informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales

2.3.3. Clima organizacional

Hace referencia al ambiente en general que se vive en una compañía, también se trata del resultado de la interacción entre los empleados, la dirección y la cultura de la organización. El clima organizacional influye en la forma en que los empleados perciben su ambiente laboral, se relacionan entre sí y se sienten respecto a su trabajo y la organización en general.

2.3.4. Clima laboral

Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico donde las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

2.4. Antecedentes de la investigación

Según establece Hernández (2010) los antecedentes de la investigación o estado del arte son el conjunto de estudios previos que se han realizado sobre el tema que como investigadores hemos decidido investigar, estos pueden ser antecedentes teóricos o antecedentes de campos realizados a nivel nacional, regional o internacional.

2.4.1. Antecedentes internacionales

1.- En el trabajo de investigación desarrollado por Silvia Carolina Garbuglia (2018) con el título de: Clima laboral en un organismo público, la autora establece el objetivo de: Identificar el clima laboral del lugar de trabajo, con la finalidad de

mejorar el mismo. La metodología empleada en esta investigación se basó en un enfoque mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas. Para recopilar la información, se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios. Las conclusiones a las que se arribó con la investigación son:

-A través de los resultados también se pudo observar que los empleados se encuentran descontentos en cuanto al ambiente físico en el cual desarrollan sus actividades, la comunicación con sus superiores les parece insuficiente, consideran que la responsabilidad y el salario son muy bajos.

- Por otro lado, se pudo visualizar a través de la dimensión liderazgo que el personal registra cierta carencia en cuanto a los conocimientos técnicos de sus superiores. Respecto del establecimiento de objetivos el personal afirmó que los objetivos no son transmitidos con claridad.

2.- Gómez M. (2007), en la investigación titulada “La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad. El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”, se busca mostrar “cómo la información es un valor infrutilizado en la mayoría de las empresas e instituciones actuales y que debe situarse al mismo nivel que otros recursos mejor considerados (humanos, tecnológicos, económicos, entre otros)”. Por ello, en la investigación se utilizó tanto la técnica cuantitativa como la cualitativa. La triangulación o “estrategia de estrategias”, como la denominan algunos autores, permite combinar la estrategia cuantitativa de la encuesta con el empleo de técnicas cualitativas (entrevista en profundidad y documentación). Además, en la técnica cuantitativa fueron empleados la encuesta, la observación (directa simple y observación controlada) y el método experimental. Además, la información interna juega un papel decisivo en la empresa y esta se convierte en su principal patrimonio. Las conclusiones a las que se arribó en el trabajo fueron: a). Dentro de las organizaciones existe una enorme cantidad de usuarios potenciales de información (todos los miembros en sus distintos grados de responsabilidad), que necesitan estar al tanto de cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus funciones; b). La principal fuente 'productora' de esta información son los medios de comunicación, tanto generales como especializados. Son ellos quienes están en pleno contacto con la realidad y el entorno que rodea a las empresas, proporcionando información constantemente actualizada.

2.4.2. Antecedentes nacionales

1.- La investigación de Pamela Liliana Bello Jiménez (2017) titulada Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias, plantea como objetivo Determinar el grado de influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral del personal de la Gerencia de Operaciones Aeroportuarias. Las conclusiones a las que se llega en esta investigación son:

-Existe suficiente información estadística al 95% de confianza para afirmar que la comunicación organizacional afecta en el clima Laboral en 44.9% del personal de GOA, la cual evidencia que los colaboradores se encuentran identificados con LAP, a través de información institucional. Si bien, este sistema de información gerencial crea mayor atención en los colaboradores, estos requieren de una masiva por parte de LAP, por ello debe ser estudiada antes de mostrada para analizar el impacto que puede tener en la población. Desde muchos años, esta forma de comunicación ha funcionado, ya que permite al colaborador tener información de primera mano por parte de la Institución.

-Existe suficiente información estadística al 95% de confianza para afirmar que la comunicación del área afecta al Clima Laboral en 50.7% al personal de GOA, la cual evidencia que es importante mantener un liderazgo dentro de cada área de manera que estos puedan dirigir y supervisar las área de mayor conflicto. Si bien, estos puestos tienen un respaldo institucional, LAP debe considerar que al tener una población de trabajadores y sus labores son muy delicadas para tomar decisiones, se deben considerar que estos posean al detalle las funciones y obligaciones de cada colaborador ya que una comunicación especifica como esta no debe tener problemas de interpretación así como de Liderazgo para que los colaboradores pueden tener la interacción constante.

2.- Chávez (2019) en su investigación titulada “Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019” planteó conocer la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de la municipalidad en mención. En cuanto a la parte metodológica, el enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo correlacional, y se utilizó una encuesta como instrumento de estudio con una muestra de 50 colaboradores. Los resultados del estudio revelaron una relación

significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$) mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión, se establece que a medida que la comunicación interna se fortalece, se observa un aumento en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

2.4.3. Antecedentes locales

1.- Mendoza y Rivero (2023), en su trabajo investigativo denominado “Estrategias de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tinta, gestión 2021”, realizado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tuvo como objetivo principal realizar el análisis de la forma en la que las estrategias de la comunicación interna lograría influir en el clima organizativo de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Tinta durante el período 2021. Metodológicamente el trabajo se desarrolló bajo un tipo básico, de enfoque aplicativo, y de diseño transversal no experimental. En lo que respecta a la población, el estudio se llevó a cabo con 110 trabajadores de la municipalidad, de los cuales como muestra representativa se considero a un total de 80. Los resultados más importantes de la investigación mostraron que a percepción de los funcionarios de la municipalidad, las estrategias de la comunicación interna influirían casi siempre en el clima organizacional, teniendo un porcentaje de 62,5%. En lo que respecta a la conclusión más resaltante del estudio, se pudo evidenciar que las estrategias de comunicación interna dentro de la Municipalidad de Tinta, son de gran importancia para un adecuado clima organizacional, el cual incide directamente en el buen desempeño laboral, cabe mencionar que dicho resultado fue un reflejo de la respuesta mayoritaria de los encuestados quienes indicaron que en ocasiones existe un adecuado clima organizacional.

2.- La investigación de Gamarra y Pérez titulada: Comunicación interna y calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Ccorca, Cusco -2020. Tuvo como objetivo Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco - 2020. Las conclusiones de la tesis de investigación fueron:

1. La comunicación interna y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco -2020 presentan una relación positiva fuerte ($Rho= 0,750$), con un nivel de significancia de 0,000, lo que significa que una mejora en

la comunicación interna de la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco, propiciaría una mejora en la calidad de servicio al usuario.

2. La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco -2020 presenta debilidades por lo que se considera por la mayoría de trabajadores (27.27%) regular; esto debido a que la comunicación descendente obtuvo una calificación regular (30.3%), para la comunicación ascendente muy bajo (29.23%), y horizontal, una calificación regular (33.33%).

3. La calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco - 2020 es considerada por la mayoría de usuarios (33,56%) como regular, teniendo que la confiabilidad de este es baja, la accesibilidad del servicio es regular al igual que la capacidad de respuesta de los trabajadores, asimismo, la seguridad, empatía y tangibles son considerados regulares por la mayor parte de usuarios de la Municipalidad Distrital de Ccorca.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

La comunicación interna incide significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023

3.1.2. Hipótesis específicas

- La comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo – Cusco 2023 es deficiente
- El clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023 es deficiente
- Un plan de comunicación interna contribuirá en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?

3.2. Identificación de variables e indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE

Comunicación interna

VARIABLE DEPENDIENTE

Clima laboral

VARIABLE INTERVINIENTE

Trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>Son las diversas actividades efectuadas por una organización para generar mantener buenas relaciones entre los miembros de una organización a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, se le denomina comunicación interna. (Oyarvide et al., 2017)</p>	<p>Sentido de la comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes claros • Mensajes amables y respetuosos • Expresiones cordiales • Manejo de tono de voz
		<p>Formas comunicativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formal • informal • Neutral • Efectiva y comprensiva
		<p>Escucha activa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Proactividad comunicativa • Atención • Asertividad
		<p>Resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa • Relaciones interpersonales • Involucramiento • Participativos

VARIABLE DEPENDIENTE	El Clima Laboral es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables. (Álvarez, 2006).	Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> • Estímulos • Reconocimientos • Trato • Sentido positivo
CLIMA LABORAL		Crecimiento y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Especialización • Creatividad • Autonomía
		Buenas practicas	<ul style="list-style-type: none"> • Principios • Valores • Comportamiento • Actitudes

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA

4.1. Descripción del problema de investigación

4.1.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

El trabajo de investigación se realizará en el distrito de San Jerónimo provincia de Cusco, Región Cusco, exactamente en la municipalidad de dicho distrito.

4.1.2. Ubicación geográfica del distrito de San Jerónimo

El distrito de San Jerónimo se ubica en la provincia y Región Cusco. Geográficamente está ubicado en el borde Oeste de la cordillera Oriental de los Andes, hacia el sector sur este. Se ubica a 11 Km. de la capital de la provincia de Cusco. Con una altitud que varía desde los 3220 m.s.n.m. en Angostura, hasta los 4300 en Huaccoto.

4.1.3. Delimitación política

El Distrito de San Jerónimo forma parte de la provincia de Cusco, Región Cusco teniendo como límites las siguientes jurisdicciones:

Por el Norte: Con los distritos de San Salvador y Taray de la provincia de Calca (cerros Pícol y Nañuhuyco)

Por el Sur: Con el distrito de Yaurisque de la provincia de Paruro (cerro de Occoruro)

Por el Este: Con el distrito de Saylla (Lircay y Ex Hacienda Angostura)

Por el Oeste: Con el distrito de San Sebastián

4.1.4. Descripción de la municipalidad

San Jerónimo antes de constituirse en centro poblado, era territorio compuesto por un conjunto de 14 Ayllus: (Yanacona, Collana Chahwan Qosqo, Ccallampata, Urin aca, Mama Chimaraura, Acamana, Apumayta, Ro'uequirau, Rarau, Orcompugio (pícol orcompugio), Sucusu Aucaylle, Kirkas, Conchacalla, Chima Panaca) varios de los cuales eran Ayllus Reales dispersos en toda el área, estos conformaban sub-sistemas dentro de un patrón de ocupación disperso dentro del territorio, cuyo centro de dominio Político Religioso era la ciudad del Cusco.

El 28 de diciembre de 1628 se elige en la casa cabildo de la parroquia el primer alcalde y sus regidores. En el período republicano se reconoce a San Jerónimo como distrito durante el periodo del gobierno de Ramón Castilla el 2 de enero de 1857.

4.1.5 Gestión 2023 - 2026

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo en la gestión 2023-2026 tiene como alcalde al PROF. MAXIMO RIMACHI MORALES y el cuerpo de regidores está constituido de la siguiente forma:

- Sra. Roxana Rojas Porroa
- Sr. Andrés Ariza Corrales
- Sra. Yolanda Quispe Orcohuarancca
- Sr. Fredy Vásquez Conza
- Sra. Ruth Quispe Hanco
- Srta. Fiorella Sota Rodríguez
- Sra. Yessica Atayupanqui Ttito
- Sr. Armando Ccori Condori
- Sr. Froilan Ccohuani Rumuaja

En la actualidad la Municipalidad de San Jerónimo cuenta con 358 trabajadores entre personal administrativo y obrero.

4.1.6. La misión y visión municipal

Misión

La Municipalidad de San Jerónimo, es una entidad moderna y competitiva, de reconocida imagen y referente Regional, que impulsa la descentralización a través de la Red de Municipalidades del Valle Sur; incorporando su planeación y gestión local, la participación activa y fiscalización de los ciudadanos y ciudadanas; se sustenta en un modo de gestión con acciones permanentes de coordinación, control, monitoreo y evaluación del personal, con la implementación de programas innovadores de simplificación de procedimientos, que permita agilizar y mejorar los procesos burocráticos; con autoridades y funcionarios capacitados y honestos, liderando el desarrollo local con profesionalismo, transparencia, vocación de servicio e identidad institucional

Visión

Somos una institución al servicio de la comunidad, responsable de generar políticas adecuadas para el emprendimiento de las capacidades empresariales, sociales y políticas; promotora del desarrollo y bienestar del territorio, mediante la administración eficiente y transparente de los recursos públicos y aprovechamiento de las oportunidades y las actividades estratégicas como el turismo recreativo-gastronómico y la agricultura ecológica; haciendo de San Jerónimo un municipio líder y competitivo, en el que se pueda vivir con dignidad.

4.1.7. El Reglamento de Organización y Funciones

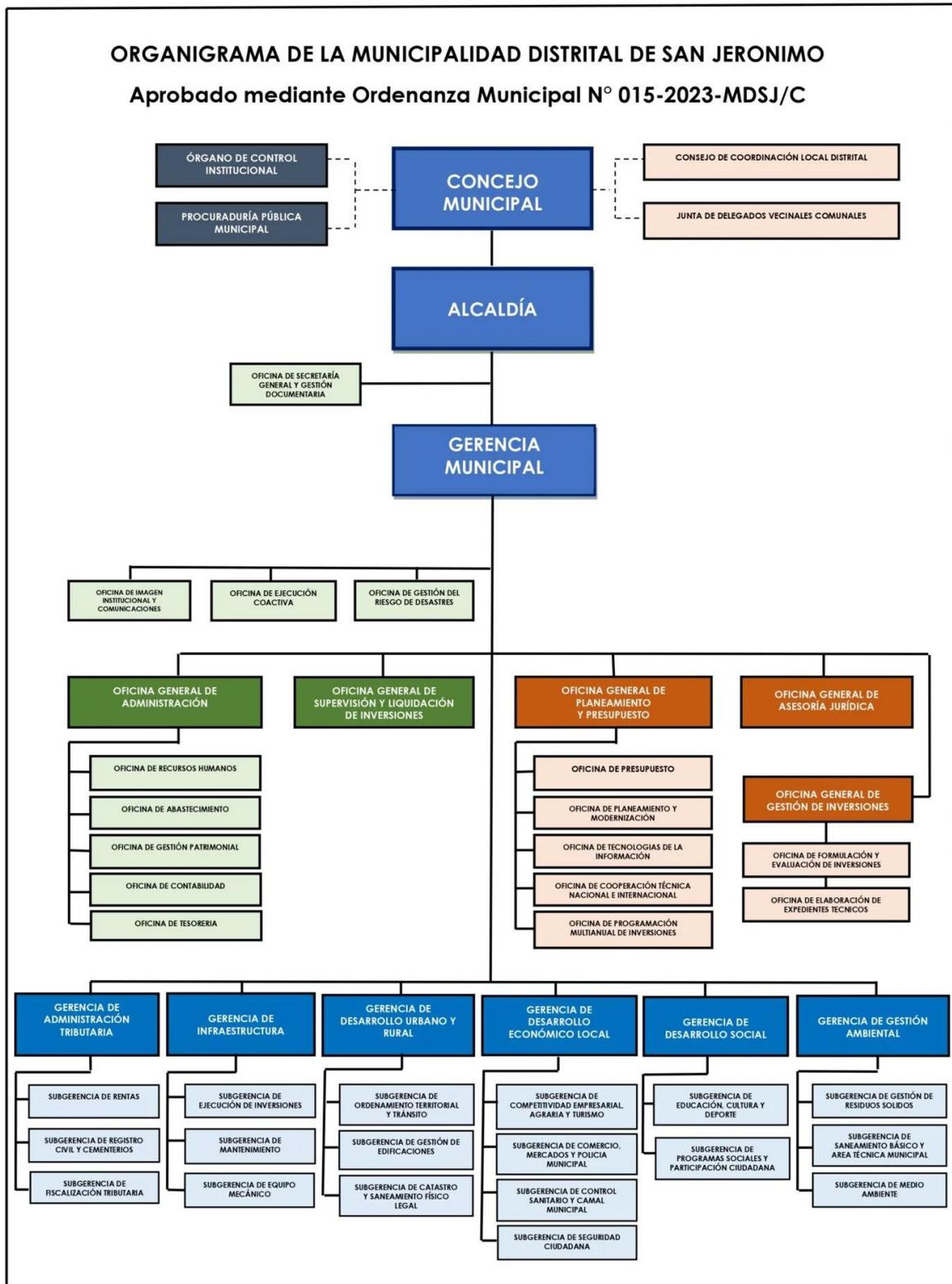
El reglamento de organización y funciones de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo se ha elaborado y formulado en concordancia con las normas pertinentes como la Constitución Política del Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades, la ley Marco de Modernización de la Gestión del estado y el marco normativo vigente.

El Presente Reglamento de Organización y Funciones contiene tres títulos, siete capítulos ciento veinte artículos y nueve disposiciones complementarias y finales: y el organigrama estructural.

4.1.8. La oficina de relaciones públicas

De acuerdo al Artículo 61 del ROF la oficina de imagen institucional y comunicaciones es una unidad orgánica de apoyo de tercer nivel organizacional, responsable de gestionar las actividades de comunicación institucional con la población e instituciones. Está a cargo de un director, depende de la gerencia municipal. Su sigla es OIIC

4.1.9. Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



4.2. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios explicativos buscan explicar los comportamientos de las variables usando la causa y el efecto a las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

El tipo de investigación de la presente investigación es explicativo por cuanto la información obtenida es recolectada sin cambiar el entorno es decir, no hay manipulación del objeto de investigación.

4.3. Enfoque de investigación

La investigación se desarrollará con un enfoque cuantitativo, ya que se empleará un conjunto de datos por cada variable. El objetivo será evaluar la hipótesis utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos, lo que permitirá establecer patrones de comportamiento y verificar las teorías previamente revisadas en función a las variables de la investigación.

Al respecto Creswell (2014) menciona que el enfoque basado en la cuantificación posibilita el establecimiento de conexiones causales entre distintas variables y brinda un marco riguroso para poner a prueba hipótesis y extrapolar los resultados a una muestra poblacional más extensa, además, ofrece un sólido fundamento para el análisis estadístico.

4.4. Nivel de investigación

La investigación que se desarrolla será de nivel correlacional por cuanto se establece una relación causal entre una y otra variable, así mismo se pretende describir situaciones y eventos dados en un momento en este caso describir la influencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

4.5. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de carácter no experimental.

Supo (2020) explica que estos estudios se llevan a cabo sin intervenir en la manipulación intencional de variables, centrándose únicamente en la observación de los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. De esta manera se evidencia que, en la presente investigación, por su naturaleza y contexto, las variables comunicación interna y clima laboral son variables con las que no se experimentará.

4.6. Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores que forman parte de la municipalidad distrital de San Jerónimo – Cusco.

Hernández et al. (2014) considera que la unidad de análisis se refiere a aquellos individuos o casos que serán objeto de medición en un estudio.

4.7. Población de estudio

Creswell (2014) considera que la población de investigación se describe como el grupo específico de personas o casos que se seleccionan con el propósito de ser investigados. En definitiva, se refiere al conjunto de individuos a los que se aplicarán las técnicas de recolección y análisis de datos en el marco de esta investigación.

A partir de lo señalado la población de estudio en nuestra investigación está constituido por 358 trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo

4.8. Tamaño de muestra

En función a la población de estudio señalado (358 trabajadores) se establece que la muestra para la investigación a desarrollar la constituirán un grupo de **116 trabajadores** de la municipalidad distrital de San Jerónimo, la misma que se establece de forma aleatoria, entendiendo que nuestra población es finita.

Ramírez (1999) evidencia que el muestreo censal es una técnica donde toda la unidad de investigación es considerada como muestra. Esto implica que la población a estudiar se define como censal, ya que abarca simultáneamente el universo, la población y la muestra.

4.9. Técnica e instrumento de recolección de información

4.9.1. Técnica:

Encuesta: Mediante esta técnica se obtendrá información directa de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo. Para ello, se utilizará la escala de Likert como herramienta de medición para evaluar las variables y dimensiones de la investigación.

4.9.2. Instrumento:

Cuestionario: Este instrumento incluirá un conjunto de preguntas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. El cuestionario se diseñará utilizando la escala de Likert, donde los colaboradores de la municipalidad

distrital de San Jerónimo asignarán una puntuación del 1 al 5 para cada ítem. Esta elección de escala permitirá facilitar el análisis de las variables y dimensiones.

Entrevista: Es el instrumento que nos permitirá acceder a información que brinden los funcionarios del municipio distrital de San Jerónimo. Fundamentalmente se realizará la entrevista al gerente de Recursos Humana de la comuna distrital.

4.10. Técnica de análisis e interpretación de la información

El software estadístico SPSS V.20 nos permitirá realizar el procesamiento y análisis de las variables a investigar. Este programa estadístico proporciona una amplia gama de herramientas que abarcan desde funciones básicas hasta pruebas estadísticas más avanzadas.

4.11. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Entre las técnicas a utilizar se encuentran la prueba de normalidad (para evaluar la distribución de los datos), el coeficiente de correlación de Pearson y Spearman (para medir la intensidad de la relación entre las variables) y la prueba de independencia de Chi-cuadrado (para analizar la dependencia o independencia entre las variables)

La Chi χ^2 de Pearson se considera una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis. También se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia.

La fórmula que da el estadístico es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

Este proceso se sintetiza a través del software SPSS-25, siendo los resultados los siguientes:

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Sobre la institución

La municipalidad distrital de San Jerónimo se encuentra dentro de la provincia del Cusco, Regio del Cusco.

5.2. Análisis e interpretación de los resultados

A continuación, se presenta los datos generales recogidos de la muestra

5..2.1. Resultados de los datos generales

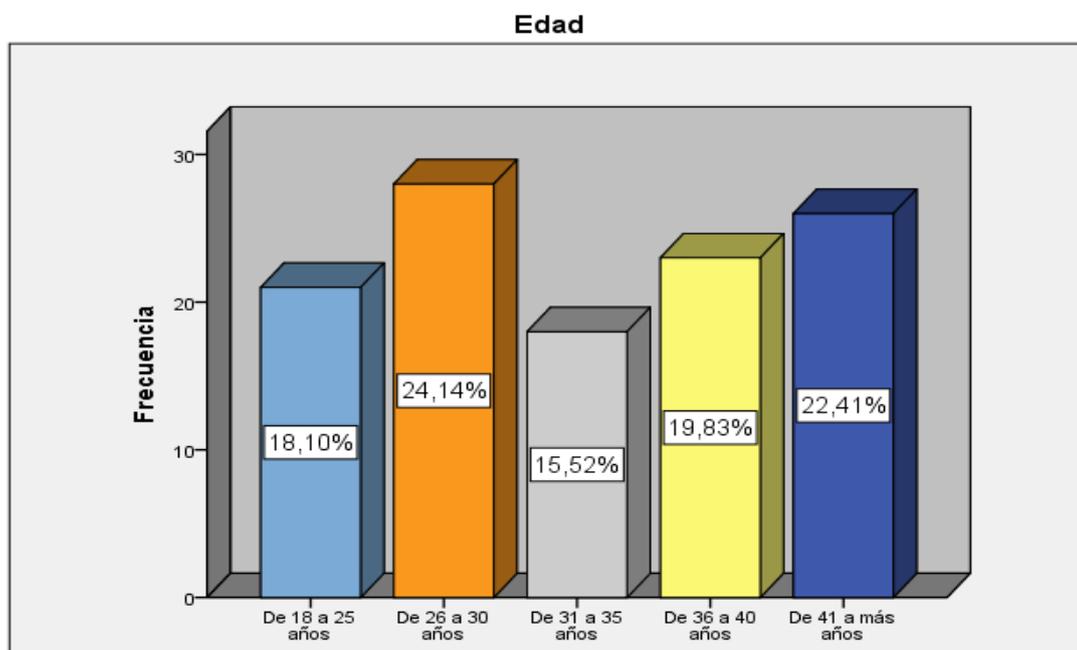
Este capítulo se desarrolla para interpretar los datos obtenidos en el trabajo de campo y que se presentan en forma de tablas y figuras.

Tabla 1

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	21	18,1%	18,1%	18,1%
	De 26 a 30 años	28	24,1%	24,1%	42,2%
	De 31 a 35 años	18	15,5%	15,5%	57,8%
	De 36 a 40 años	23	19,8%	19,8%	77,6%
	De 41 a más años	26	22,4%	22,4%	100,0%
	Total	116	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Fuente: Elaboración propia

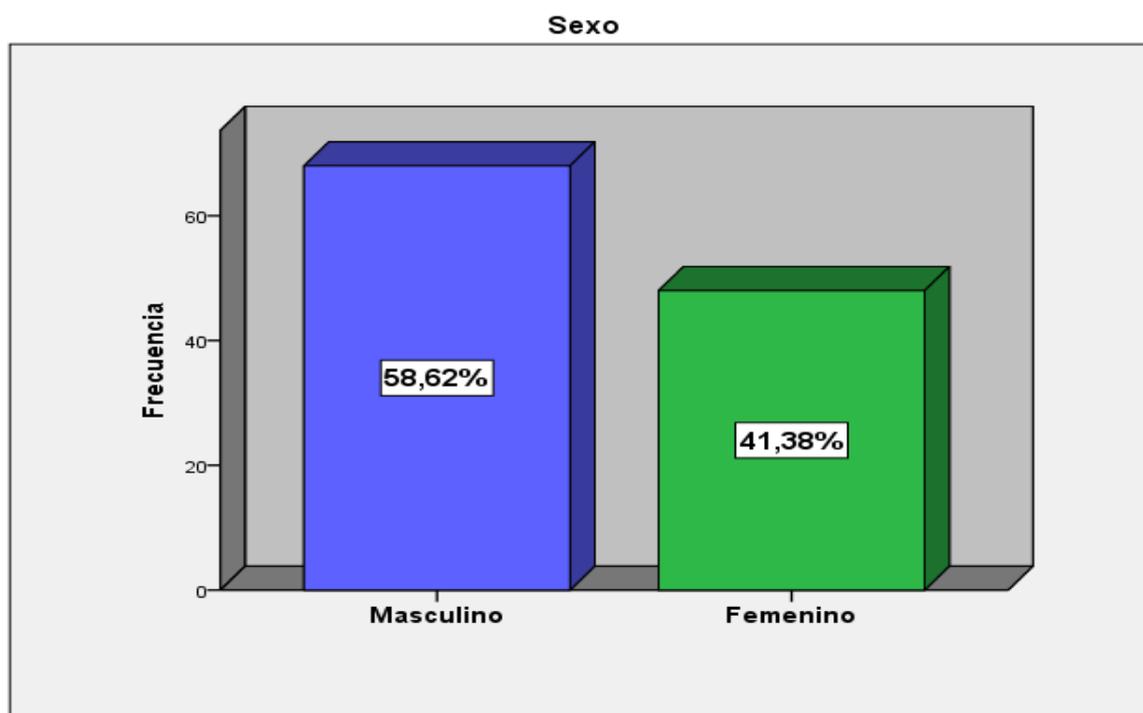
INTERPRETACIÓN

En función de los resultados obtenidos se aprecia que el mayor porcentaje de trabajadores que participo del trabajo de investigación es la que se encuentra en el rango de los 26 a 30 años, seguido por el grupo de trabajadores conformado por el rango de 41 a más años de edad.

Tabla 2

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	68	58,6%	58,6%	58,6%
	Femenino	48	41,4%	41,4%	100,0%
Total		116	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

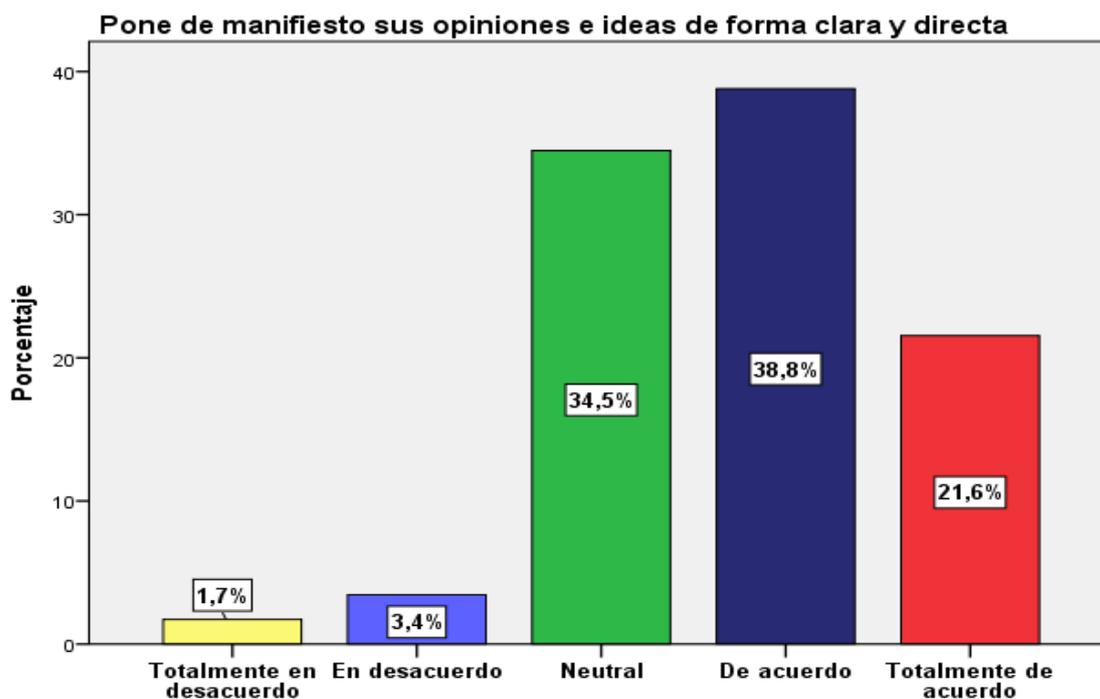
De acuerdo a los resultados que se obtienen de los trabajadores participantes en la investigación en relación al género, se establece que un 58.62 por ciento es masculino mientras que el 41.38 por ciento está constituido por la población femenina.

Tabla 3

Pone de manifiesto sus opiniones e ideas de forma clara y directa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	5,2
	Neutral	40	34,5	34,5	39,7
	De acuerdo	45	38,8	38,8	78,4
	Totalmente de acuerdo	25	21,6	21,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

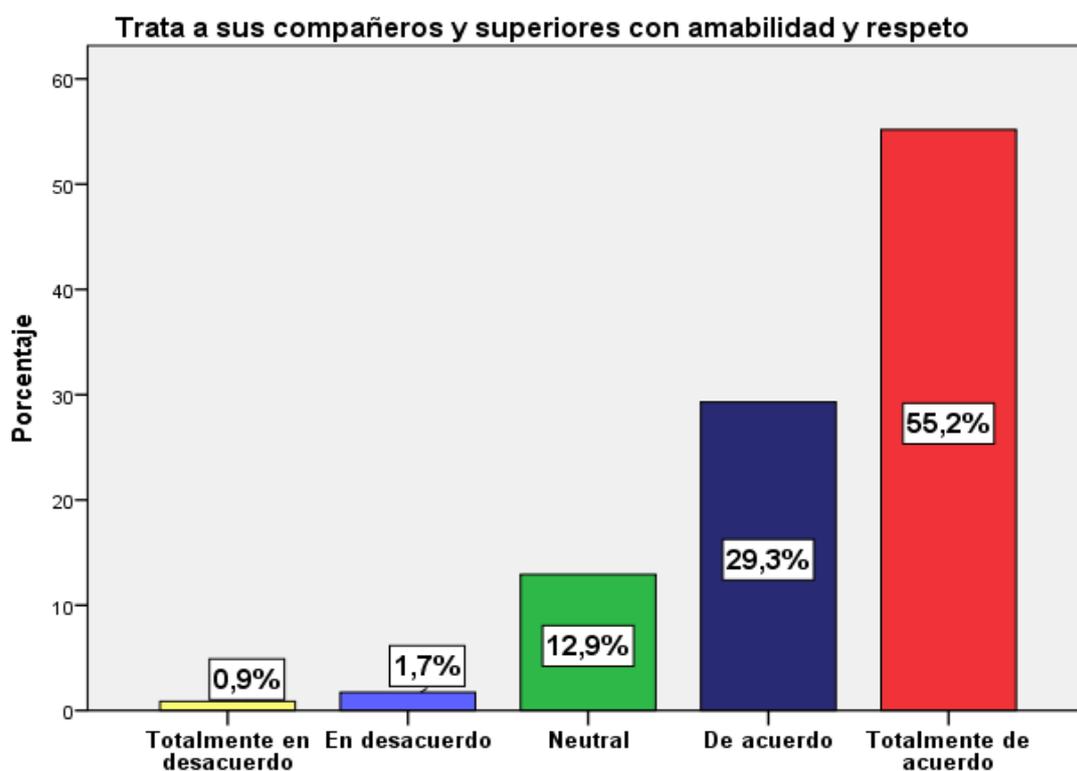
Consultados los encuestados si ponen de manifiesto sus opiniones e ideas de forma clara y directa con sus compañeros y directores, estos manifiestan en un mayoritario 38.8 por ciento estar de acuerdo; mientras que el 34.5 por ciento se encuentra en una posición neutral lo cual conlleva a pensar que este grupo de trabajadores no considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta interrogante.

Tabla 4

Trata a sus compañeros y superiores con amabilidad y respeto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9	,9	,9
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	2,6
	Neutral	15	12,9	12,9	15,5
	De acuerdo	34	29,3	29,3	44,8
	Totalmente de acuerdo	64	55,2	55,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Fuente: Elaboración propia

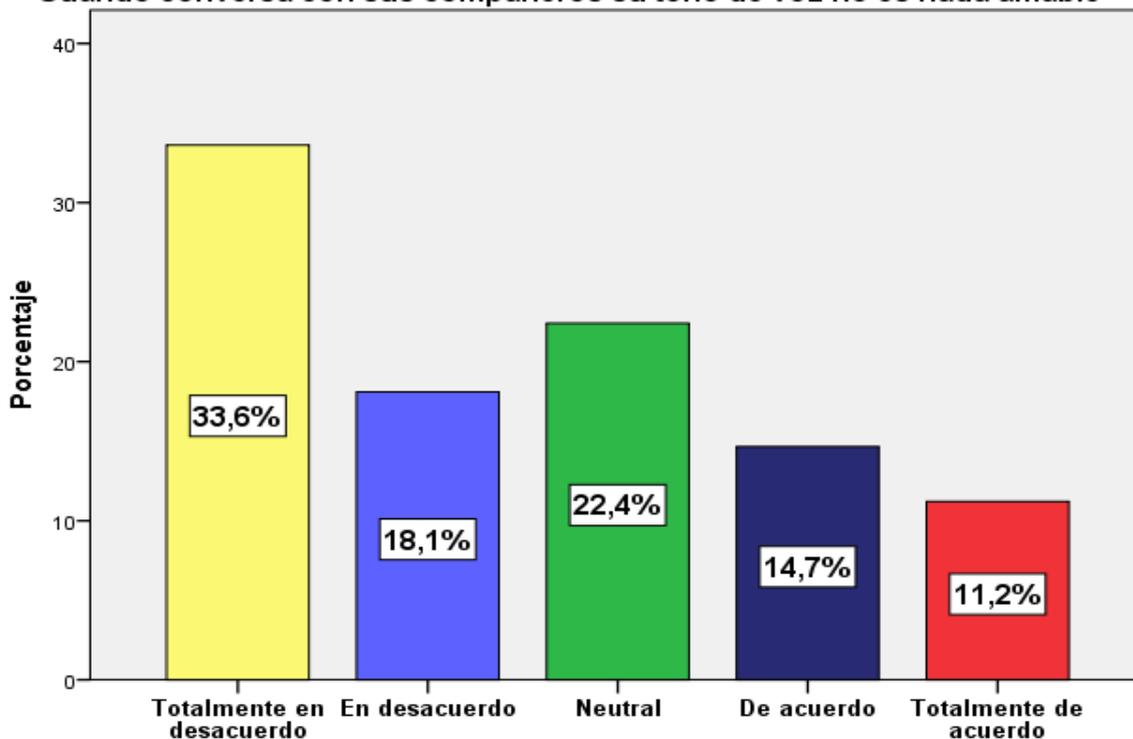
INTERPRETACIÓN

La presente figura nos expresa mayoritariamente que el 55.2 por ciento está totalmente de acuerdo con que tratan a sus compañeros y superiores con amabilidad y respeto; mientras que solo un 0.9 por ciento pone de manifiesto estar totalmente en desacuerdo, por lo que se puede deducir que la mayor parte de los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo tienen un trato amical con sus compañeros.

Tabla 5**Cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	39	33,6	33,6	33,6
	En desacuerdo	21	18,1	18,1	51,7
	Neutral	26	22,4	22,4	74,1
	De acuerdo	17	14,7	14,7	88,8
	Totalmente de acuerdo	13	11,2	11,2	100,0
Total		116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5**Cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable**

Fuente: Elaboración propia

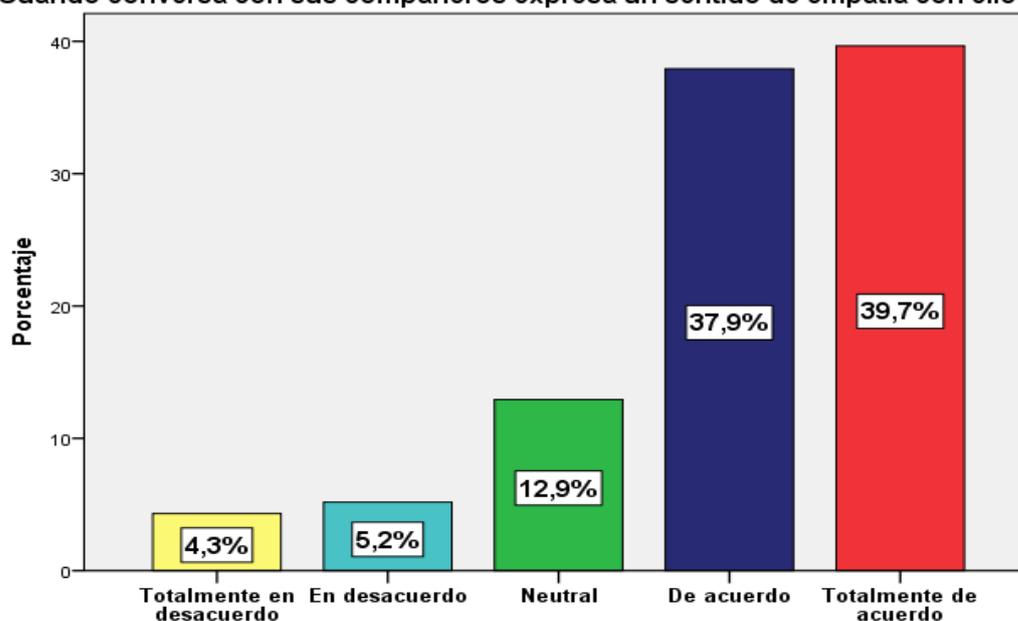
INTERPRETACIÓN

Frente a la pregunta señalada en la presente figura se tiene que el 33.6 por ciento de los encuestados consideran estar en desacuerdo en toro al hecho que cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable: por su parte el 11.3 por ciento cree estar de acuerdo con esta interrogante. De acuerdo al resultado se estima que la mayoría de los trabajadores utiliza un tono de voz amable con sus demás compañeros de trabajo.

Tabla 6**Cuando conversa con sus compañeros expresa un sentido de empatía con ellos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	6	5,2	5,2	9,5
Neutral	15	12,9	12,9	22,4
De acuerdo	44	37,9	37,9	60,3
Totalmente de acuerdo	46	39,7	39,7	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6**Cuando conversa con sus compañeros expresa un sentido de empatía con ellos**

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En torno al sentido de empatía al momento de entablar comunicación con sus compañeros de trabajo los entrevistados de la municipalidad de San Jerónimo manifestaron mayoritariamente en un 39.7 por ciento estar totalmente de acuerdo y otro importante porcentaje del 37.9 por ciento dicen estar de acuerdo, por lo que se establece que la mayor parte de los trabajadores cree que el sentido de empatía en el dialogo laboral es favorable.

Tabla 7

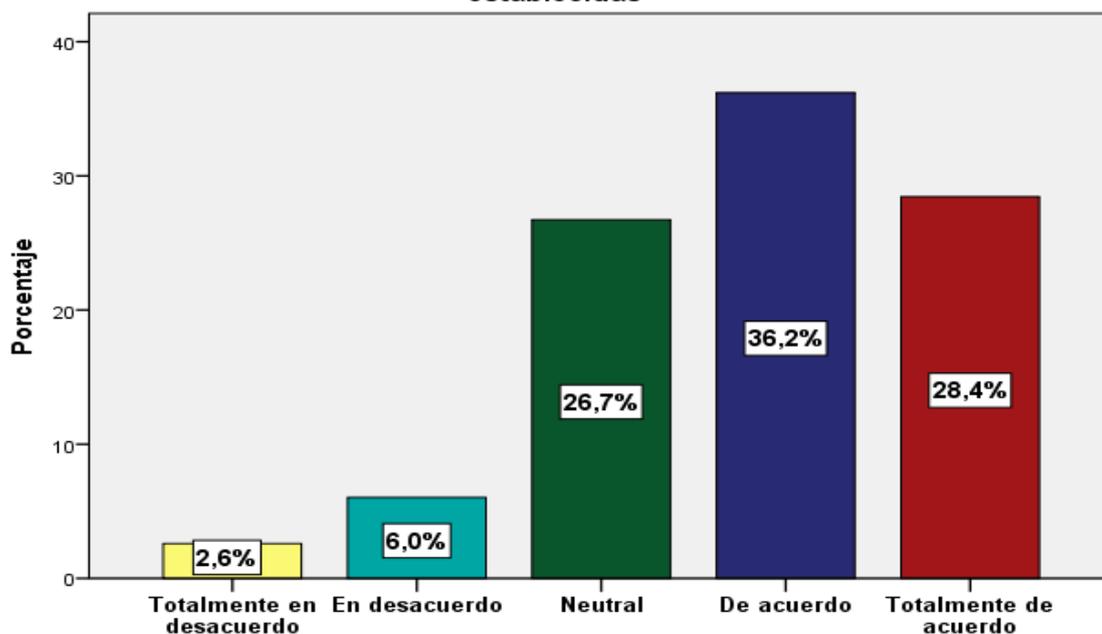
La comunicación en su municipio se sustenta en reglas y normas claramente establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	7	6,0	6,0	8,6
	Neutral	31	26,7	26,7	35,3
	De acuerdo	42	36,2	36,2	71,6
	Totalmente de acuerdo	33	28,4	28,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

La comunicación en su municipio se sustenta en reglas y normas claramente establecidas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

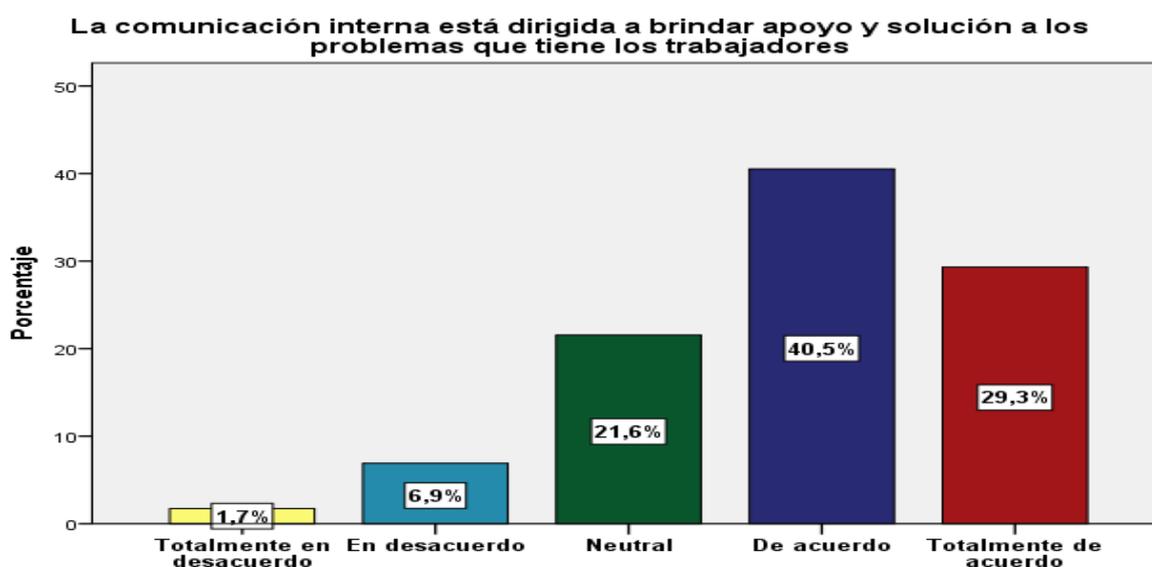
Respecto a las reglas y normas que se utiliza en la municipalidad para poder comunicarse los encuestados indican en el 36.2 por ciento estar de acuerdo y el 28.4 por ciento indica estar totalmente de acuerdo; tan solo 2.6 por ciento considera estar en desacuerdo respecto de esta interrogante.

Tabla 8

La comunicación interna está dirigida a brindar apoyo y solución a los problemas que tiene los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	8	6,9	6,9	8,6
	Neutral	25	21,6	21,6	30,2
	De acuerdo	47	40,5	40,5	70,7
	Totalmente de acuerdo	34	29,3	29,3	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En torno a la comunicación interna y su importancia para brindar apoyo y soluciones a los problemas que tiene los trabajadores los resultados de la encuesta nos indican que el 40.5 por ciento está de acuerdo y el 29.3 por ciento establece estar completamente de acuerdo, estos resultados nos indican que los trabajadores toman muy en cuenta la trascendencia de la comunicación para solucionar conflictos internos dentro de la organización. Por su parte solo el 1.7 por ciento considera estar en desacuerdo con la comunicación interna como instrumento que ayuda a la solución de problemas institucionales.

Tabla 9

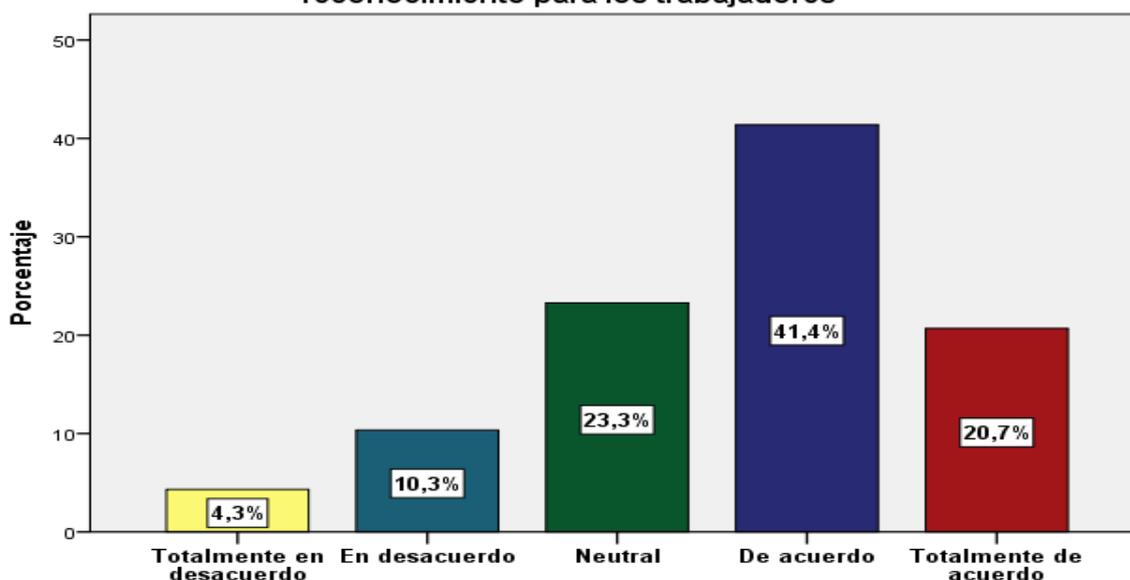
El manejo de la comunicación interna del municipio implica la capacitación y reconocimiento para los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	12	10,3	10,3	14,7
	Neutral	27	23,3	23,3	37,9
	De acuerdo	48	41,4	41,4	79,3
	Totalmente de acuerdo	24	20,7	20,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

El manejo de la comunicación interna del municipio implica la capacitación y reconocimiento para los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Respecto a los resultados que nos reflejan la tabla y figura 9 los encuestados manifiestan en el 41.4 por ciento señalan estar de acuerdo en que el manejo de la comunicación interna implica la capacidad y reconocimiento para los trabajadores; del mismo modo, el 23.3 por ciento expresa su neutralidad y el 20.7 por ciento está totalmente de acuerdo por lo que se deduce que la gran mayoría de los trabajadores muestra su satisfacción en cuanto a esta pregunta que tiene que ver directamente con la implicancia de la comunicación interna y el reconocimiento de los servidores de este municipio.

Tabla 10

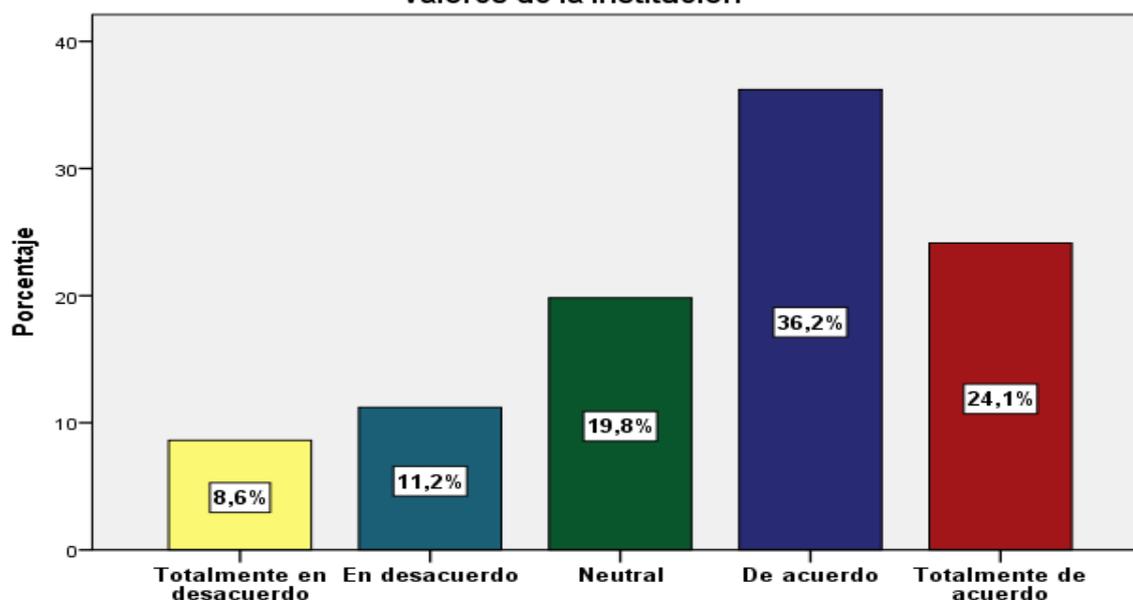
Las autoridades municipales comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	13	11,2	11,2	19,8
	Neutral	23	19,8	19,8	39,7
	De acuerdo	42	36,2	36,2	75,9
	Totalmente de acuerdo	28	24,1	24,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Las autoridades municipales comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución



Fuente: Elaboración propia

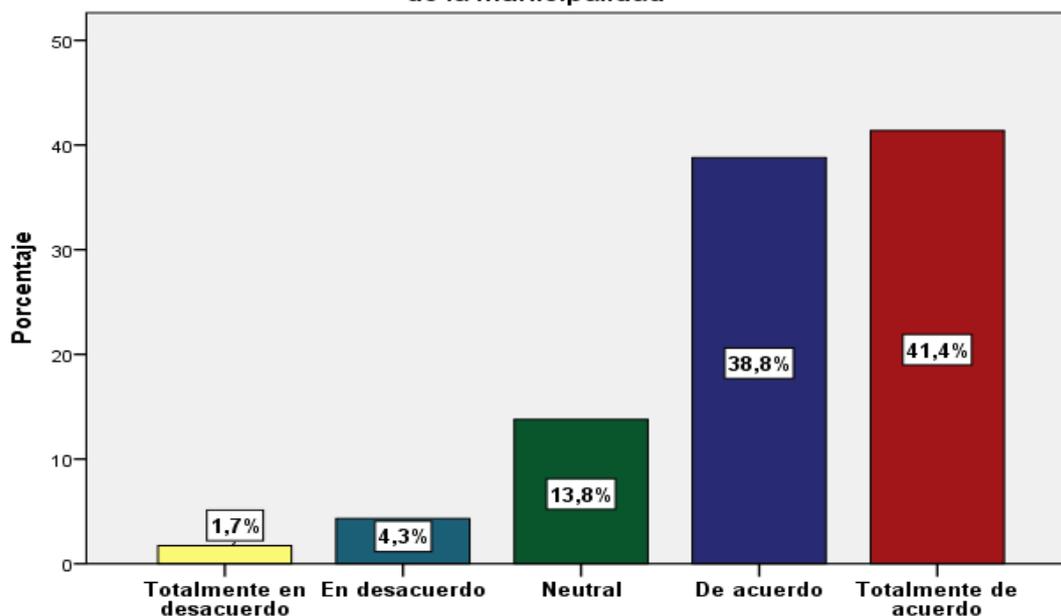
INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados que se dan en la figura 10 el 36.2 por ciento de los trabajadores del municipio de San Jerónimo, dicen que están de acuerdo en que las autoridades de la entidad edil comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución y solo el 8.6 por ciento dice estar en desacuerdo. Este resultado puede reflejar el compromiso que tienen las autoridades por el desarrollo de la organización entendiendo que la visión, misión, valores entre otros, son componentes fundamentales para el desarrollo e identidad de la organización.

Tabla 11**Presta atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	5	4,3	4,3	6,0
	Neutral	16	13,8	13,8	19,8
	De acuerdo	45	38,8	38,8	58,6
	Totalmente de acuerdo	48	41,4	41,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11**Presta atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad**

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

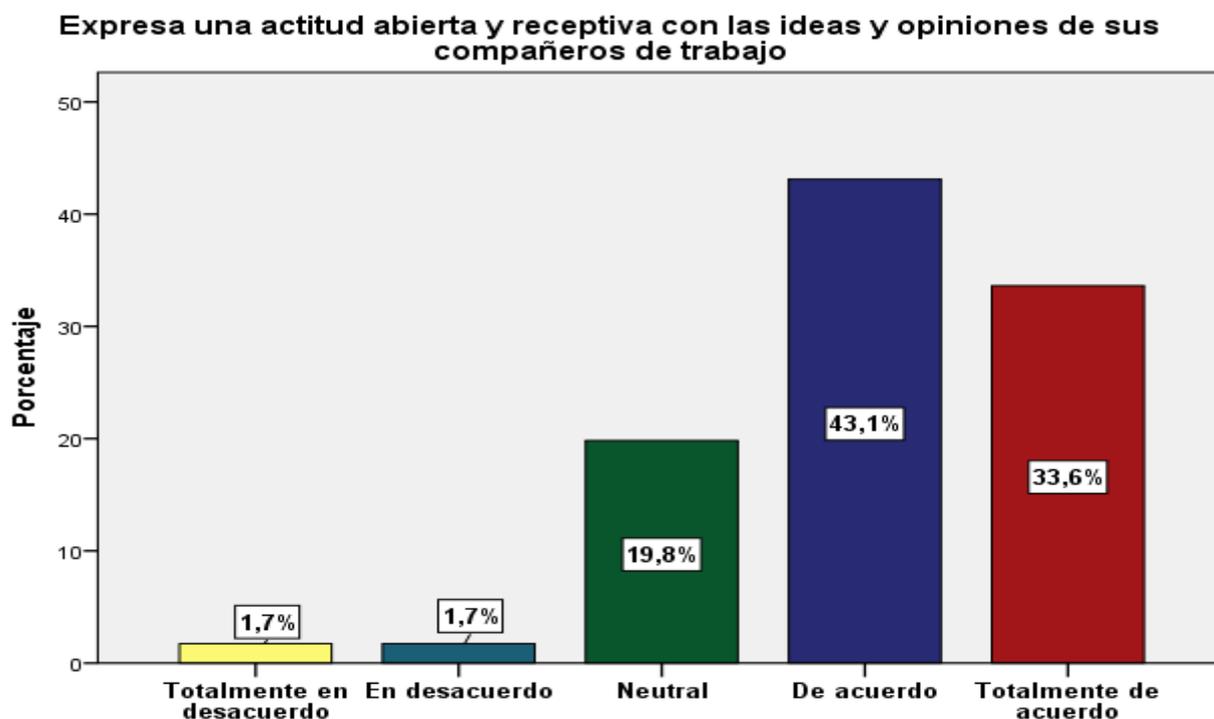
Frente al compromiso que tiene los trabajadores para prestar atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad los resultados nos indican que en forma mayoritaria tiene compromiso por cuanto el 41.4 por ciento manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 38.8 por ciento señala estar de acuerdo, por otro lado, el 1.7 por ciento expresa que está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que existe predisposición para entablar comunicación entre los trabajadores y con sus directores.

Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	3,4
	Neutral	23	19,8	19,8	23,3
	De acuerdo	50	43,1	43,1	66,4
	Totalmente de acuerdo	39	33,6	33,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

La figura 12 nos muestra que el 43 por ciento de los trabajadores expresa una actitud abierta y receptiva con las ideas y opiniones de sus compañeros de trabajo, así como el 33.6 por ciento está totalmente de acuerdo con esta interrogante y tan solo el 1.7 por ciento considera estar totalmente en desacuerdo por lo que podemos entender la actitud de una gran mayoría de los trabajadores se oriente por escuchar lo que dicen sus compañeros de trabajo.

Tabla 13

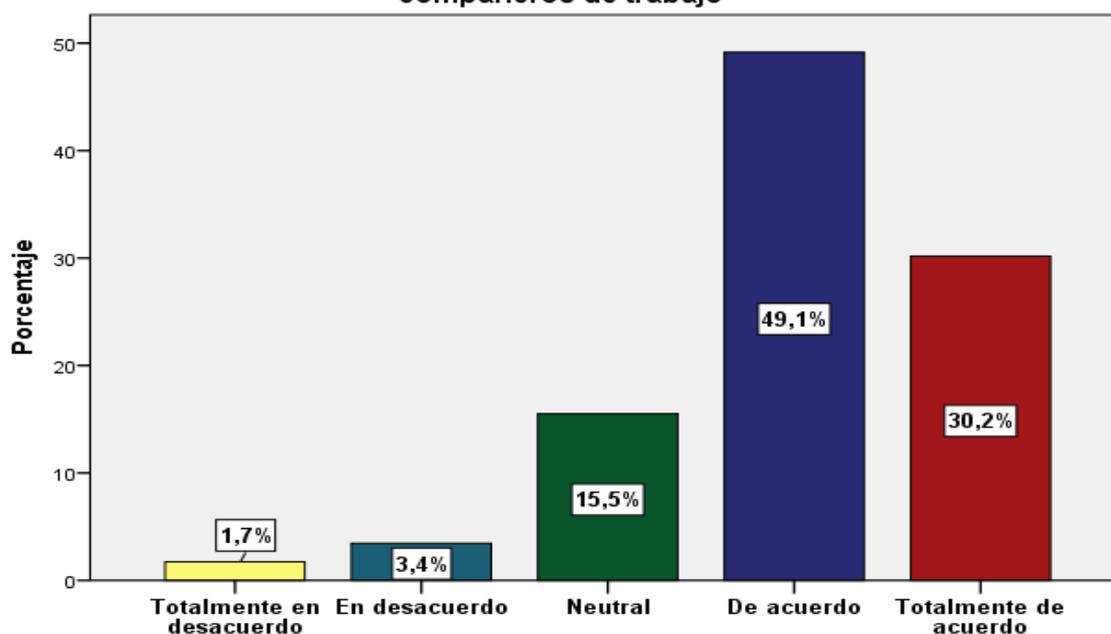
Se esfuerza por captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	5,2
	Neutral	18	15,5	15,5	20,7
	De acuerdo	57	49,1	49,1	69,8
	Totalmente de acuerdo	35	30,2	30,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Se esfuerza captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

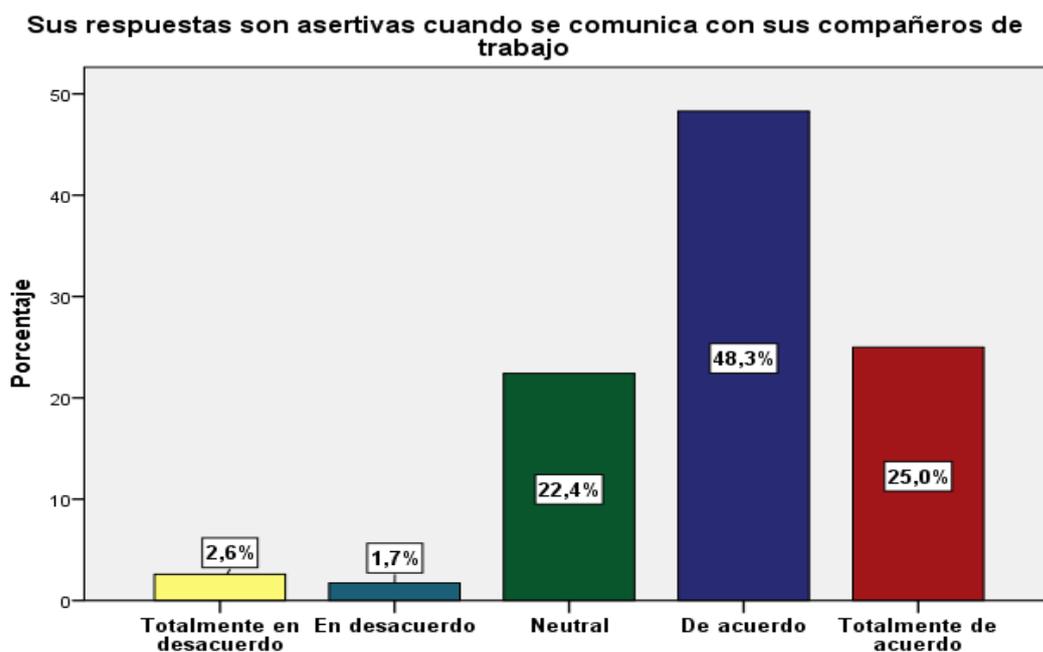
INTERPRETACIÓN

Frente a esta interrogante el 49.1 por ciento señala estar de acuerdo y el 30.2 por ciento señala estar totalmente de acuerdo mientras que un reducido porcentaje del 1.7 por ciento se muestra totalmente en desacuerdo. Por tanto, los resultados nos indican que la mayor parte de los trabajadores expresa su esfuerzo por captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo frente a un reducido grupo que expresa desinterés.

Tabla 14

Sus respuestas son asertivas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	2	1,7	1,7	4,3
	Neutral	26	22,4	22,4	26,7
	De acuerdo	56	48,3	48,3	75,0
	Totalmente de acuerdo	29	25,0	25,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

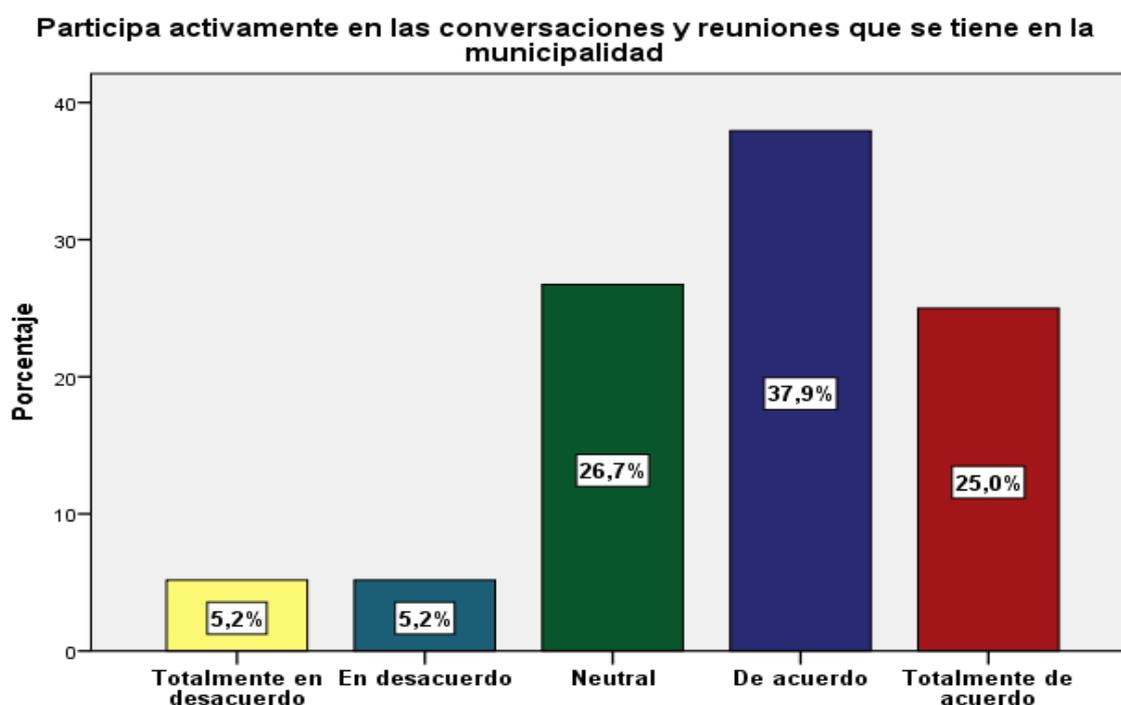
En torno a la presente respuesta un porcentaje mayoritario de encuestados del 48.3 por ciento consideran estar de acuerdo con ser asertivos cuando se comunica con sus compañeros de trabajo; mientras que el 25.0 por ciento está totalmente de acuerdo, por su parte el 2,6 por ciento establece estar totalmente en desacuerdo con esta interrogante. Por lo que se puede deducir que en su mayoría los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo prestan atención al dialogo que tiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 15

Participa activamente en las conversaciones y reuniones que se tiene en la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,2	5,2	5,2
	En desacuerdo	6	5,2	5,2	10,3
	Neutral	31	26,7	26,7	37,1
	De acuerdo	44	37,9	37,9	75,0
	Totalmente de acuerdo	29	25,0	25,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

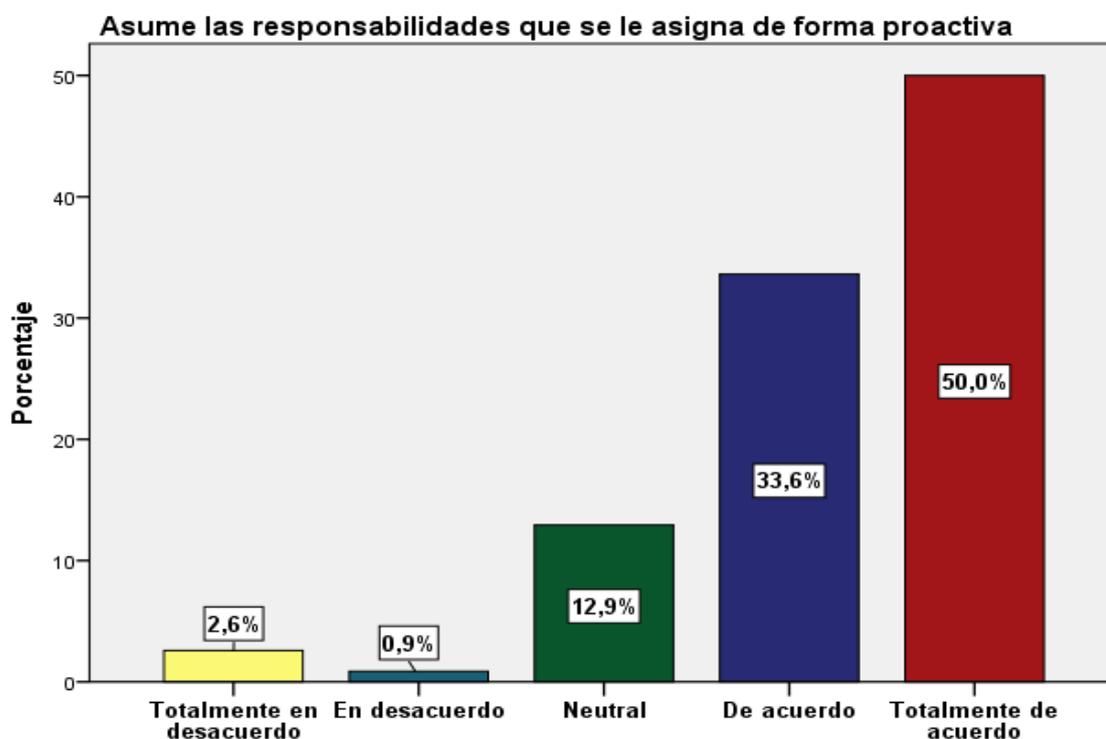
Los resultados que se aprecian en la figura 15 nos indican que el importante porcentaje del 37.9 por ciento considera estar de acuerdo con la Participa activa en las conversaciones y reuniones que se tiene en la municipalidad, por cuya parte el 25.00 por ciento afirma estar totalmente de acuerdo y solamente el 5.2 por ciento de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo. En función de estos resultados se deduce que la mayor parte de los trabajadores tiene un compromiso de participación en las reuniones que se tiene en la municipalidad.

Tabla 16

		Asume las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	1	,9	,9	3,4
	Neutral	15	12,9	12,9	16,4
	De acuerdo	39	33,6	33,6	50,0
	Totalmente de acuerdo	58	50,0	50,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados respecto a la pregunta que si asumen las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva un importante 50.00 de los encuestados expresa estar totalmente de acuerdo y tan solo el 0.9 por ciento indica estar en desacuerdo de los que se concluye en la mayoría de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo se aprecia un pensamiento positivo frente a los compromisos que asume en su institución.

Tabla 17

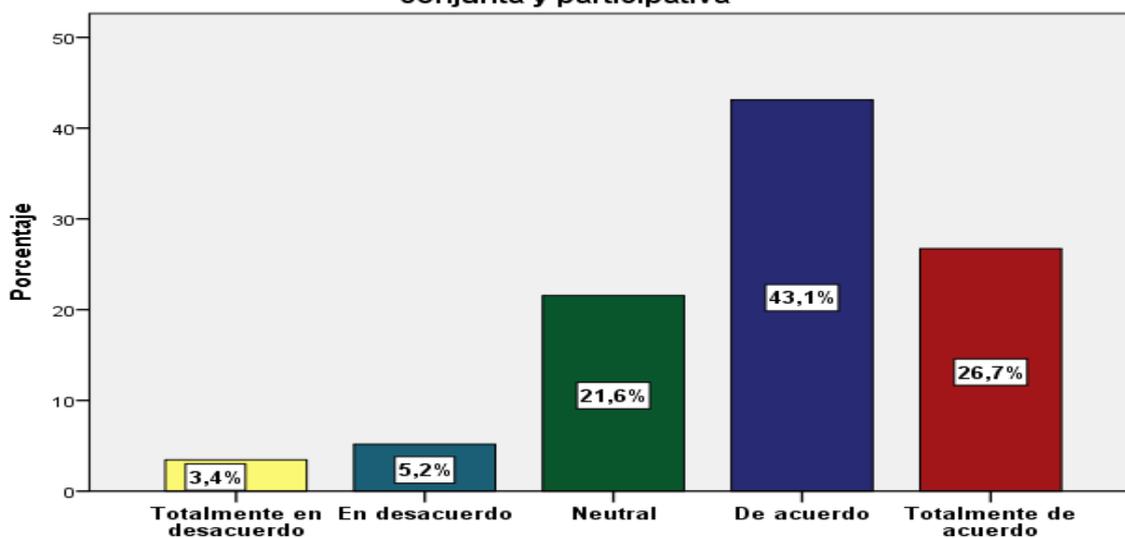
La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realiza de forma conjunta y participativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	6	5,2	5,2	8,6
	Neutral	25	21,6	21,6	30,2
	De acuerdo	50	43,1	43,1	73,3
	Totalmente de acuerdo	31	26,7	26,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realizan de forma conjunta y participativa



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Frente a la interrogante referida a la toma de decisiones frente a una situación de conflicto que se realizan de forma conjunta y participativa, los trabajadores encuestados en el 43.1 por ciento dicen estar de acuerdo y el 26.7 por ciento totalmente de acuerdo; mientras que el 3.4 por ciento se encuentra totalmente en desacuerdo con esta interrogante. Frente a estos resultados se establece que el mayor porcentaje de los trabajadores entiende que la solución que se tiene frente a situaciones de conflicto dentro de la institución se soluciona de forma conjunta y con la intervención de todos, lo cual demuestra que hay un interés frente a la resolución de diversos acontecimientos que se pueden dar en la organización.

Tabla 18

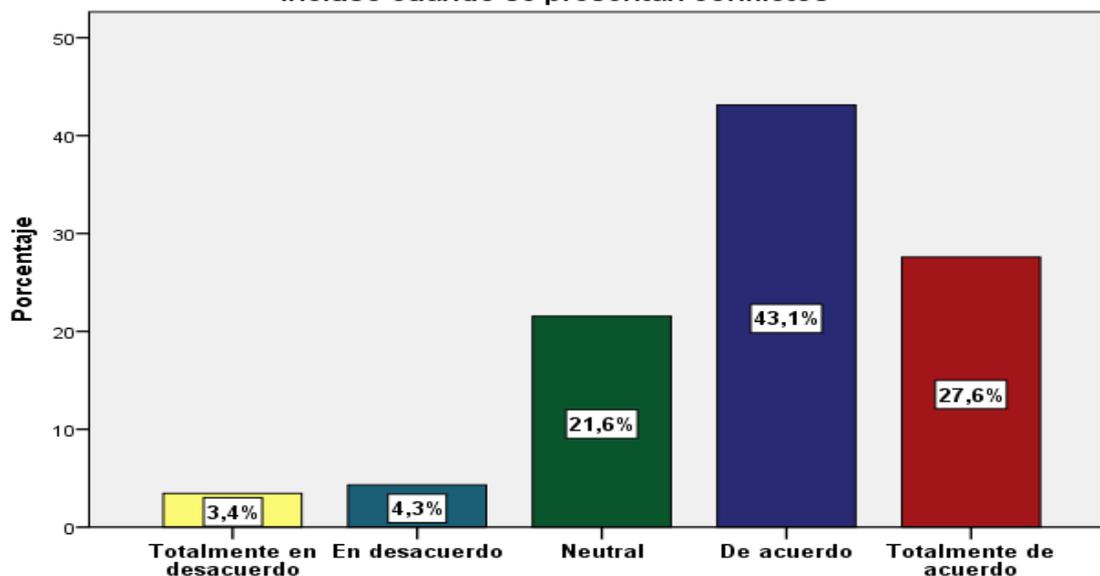
Considera que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	5	4,3	4,3	7,8
	Neutral	25	21,6	21,6	29,3
	De acuerdo	50	43,1	43,1	72,4
	Totalmente de acuerdo	32	27,6	27,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Considera que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En torno a los resultados de la figura 18, el 43.1 por ciento de los encuestados considera estar de acuerdo que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos, por su parte el 3.4 por ciento expresan estar totalmente en desacuerdo. De tal forma que los resultados establecidos reflejan que un mayor número de trabajadores entiende que las relaciones interpersonales que tiene en su organización son saludables y constructivas, por tanto esto puede ayudar a la construcción de un clima organizacional adecuado que contribuya en bien de la organización.

Tabla 19

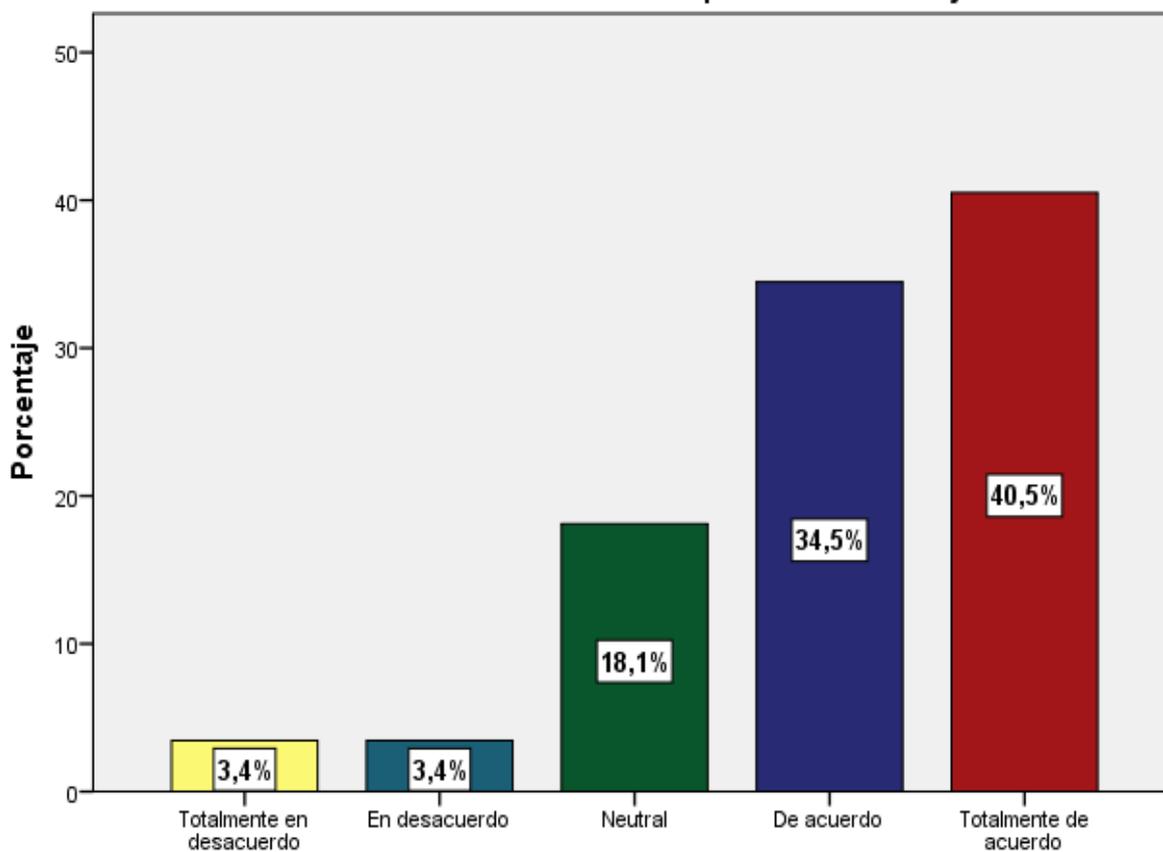
Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	6,9
	Neutral	21	18,1	18,1	25,0
	De acuerdo	40	34,5	34,5	59,5
	Totalmente de acuerdo	47	40,5	40,5	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En torno al hecho de que los trabajadores Apoyan en la resolución de los conflictos y mantiene un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo el 40.5 por ciento considera estar totalmente de acuerdo, así como el 34.5 por ciento señala estar de acuerdo y tan solo el 3.4 por ciento cree estar totalmente en desacuerdo. Frente a este resultado se aprecia buena disposición de parte de los trabajadores para resolver diversos conflictos y ayudar a tener una buena comunicación dentro de la institución.

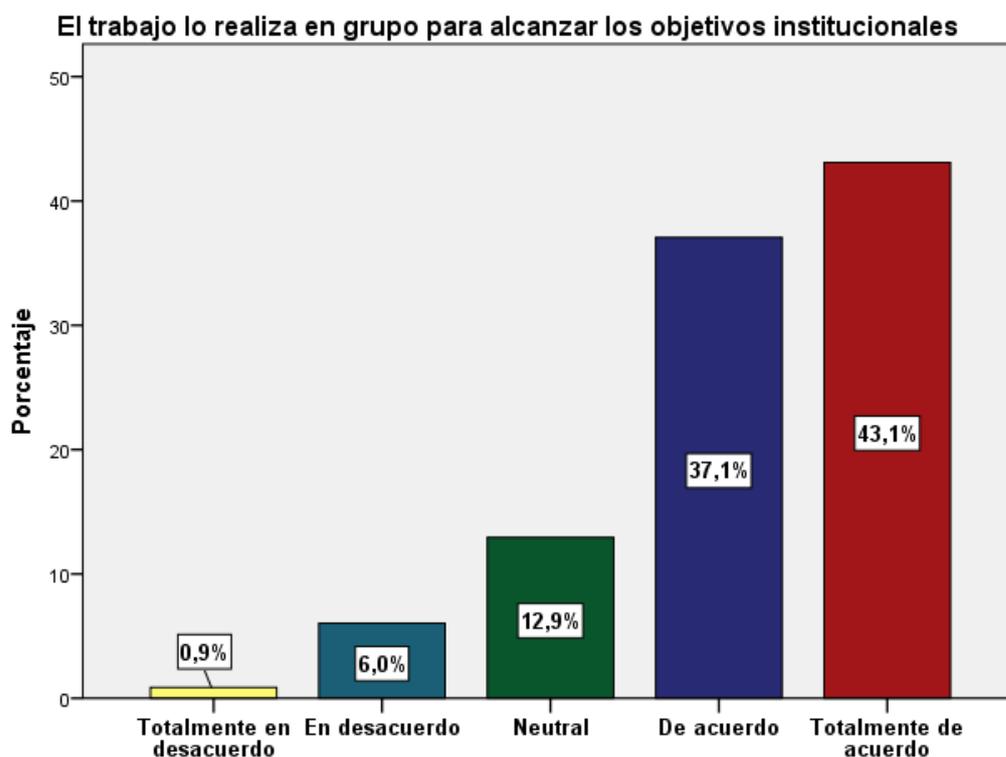
Tabla 20

El trabajo lo realiza en grupo para alcanzar los objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9	,9	,9
	En desacuerdo	7	6,0	6,0	6,9
	Neutral	15	12,9	12,9	19,8
	De acuerdo	43	37,1	37,1	56,9
	Totalmente de acuerdo	50	43,1	43,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Frente a la interrogante de trabajar en grupo para alcanzar los objetivos institucionales los trabajadores encuestados manifiestan en el 43.1 por ciento que están totalmente de acuerdo y el 37.1 por ciento dice estar de acuerdo y solamente el 0.9 por ciento están totalmente en desacuerdo, por lo que se deduce que la predisposición por trabajar en conjunto para alcanzar el desarrollo de la organización resulta siendo favorable, tanto para para el trabajador como para la misma entidad municipal.

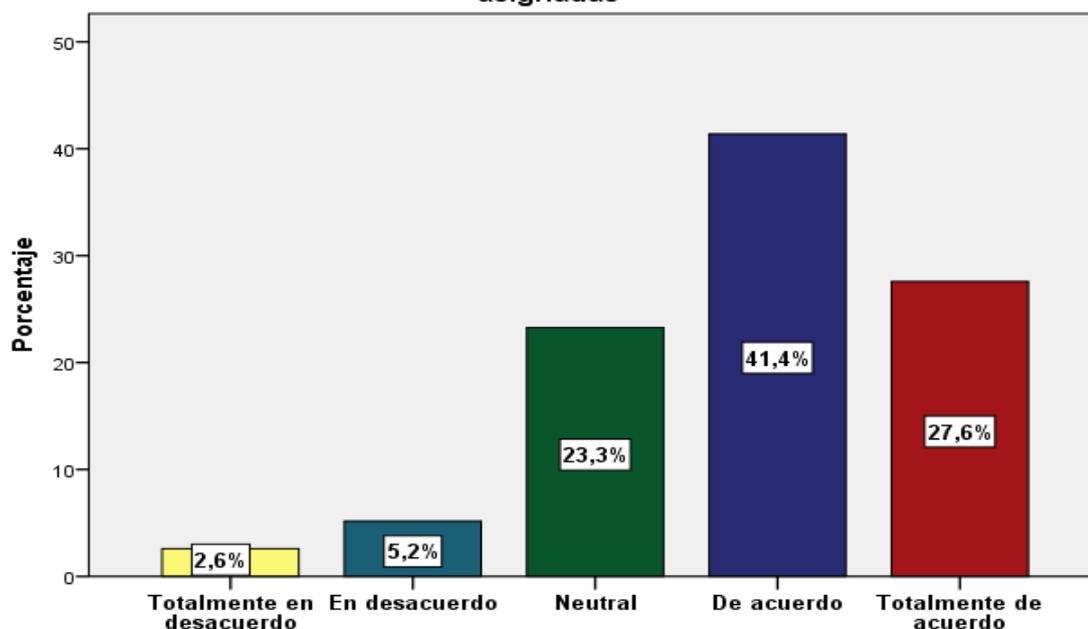
Tabla 21

		Los compañeros de trabajo que laboran junto a usted cumplen con las tareas asignadas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	6	5,2	5,2	7,8
	Neutral	27	23,3	23,3	31,0
	De acuerdo	48	41,4	41,4	72,4
	Totalmente de acuerdo	32	27,6	27,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Los compañeros de trabajo que laboran junto a usted cumplen con las tareas asignadas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Los resultados que nos muestra la tabla y figura 21 resultan siendo evidentes por cuanto el 41.4 por ciento están de acuerdo que los compañeros de trabajo que laboran junto a ello cumplen con las tareas asignadas y el 27.6 por ciento están totalmente de acuerdo frente al 2.6 por ciento de trabajadores que se encuentra totalmente en desacuerdo en torno a esta interrogante. Estos resultados nos indican que los trabajadores asumen con responsabilidad las labores que se les asigna, lo cual coadyubar en el logro de los objetivos institucionales que se han programado dentro de la organización municipal.

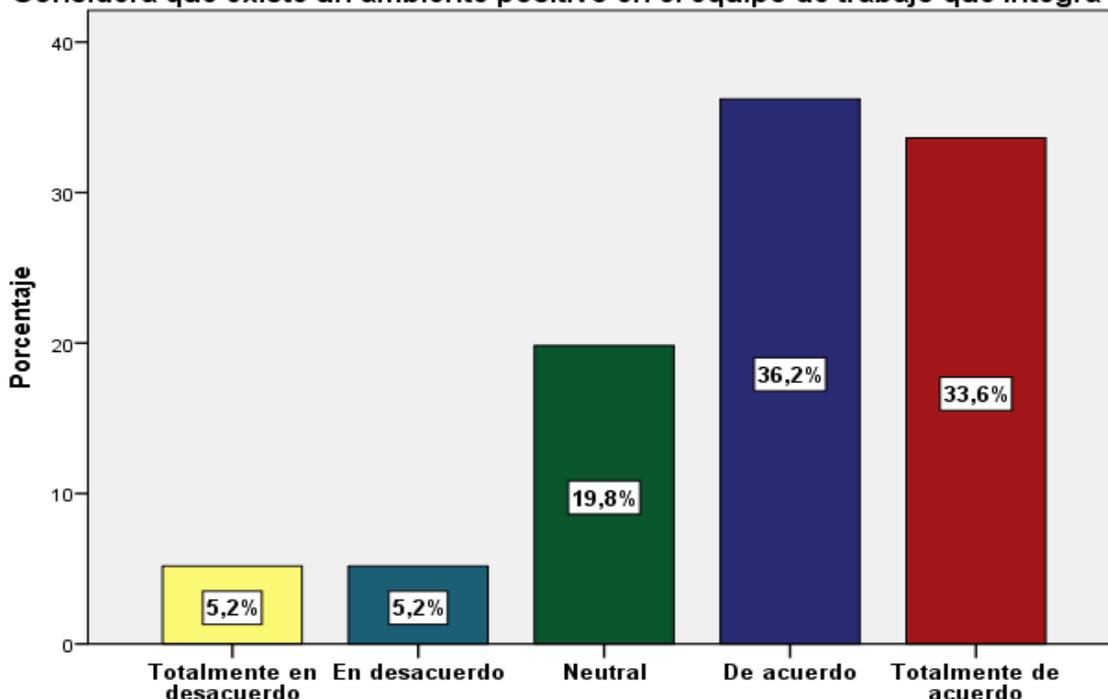
Tabla 22

		Considera que existe un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,2	5,2	5,2
	En desacuerdo	6	5,2	5,2	10,3
	Neutral	23	19,8	19,8	30,2
	De acuerdo	42	36,2	36,2	66,4
	Totalmente de acuerdo	39	33,6	33,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Considera que existe un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta referida con la existencia un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra los resultados indica que el 36.2 por ciento estima estar de acuerdo y el 33 por ciento señala estar totalmente de acuerdo y únicamente 5.2 por ciento afirma estar en totalmente en desacuerdo. Se deduce del resultado que los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo, muestran su satisfacción por el ambiente laboral en el que se encuentran laborando y un reducido porcentaje expresa lo contrario el mismo que debería ser atendido para el bienestar de la organización.

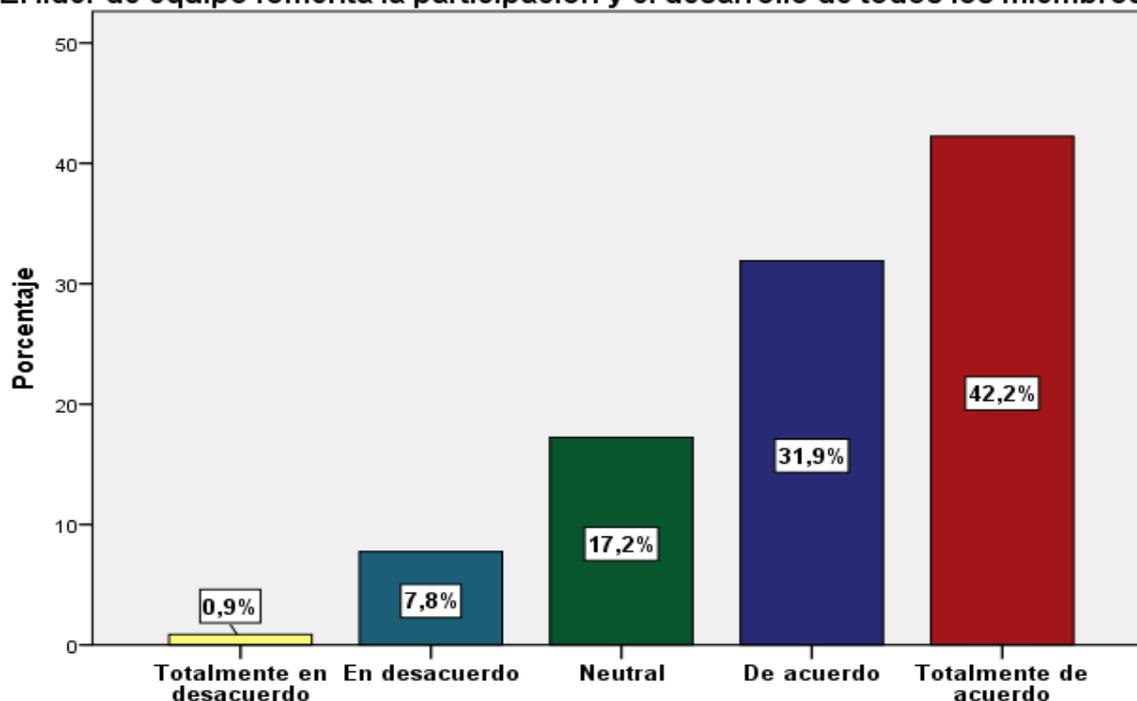
Tabla 23

		El líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9	,9	,9
	En desacuerdo	9	7,8	7,8	8,6
	Neutral	20	17,2	17,2	25,9
	De acuerdo	37	31,9	31,9	57,8
	Totalmente de acuerdo	49	42,2	42,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

El líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados de la figura 23 el 42.2 por ciento de los encuestados refieren estar totalmente de acuerdo en que el líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros de la misma forma que el 31.9 por ciento afirma estar de acuerdo y tan solo el 0.9 por ciento señala estar en desacuerdo. De estos resultados se colige que los líderes de la organización tiene participación importante para la institución como para los propios trabajadores del municipio de San Jerónimo.

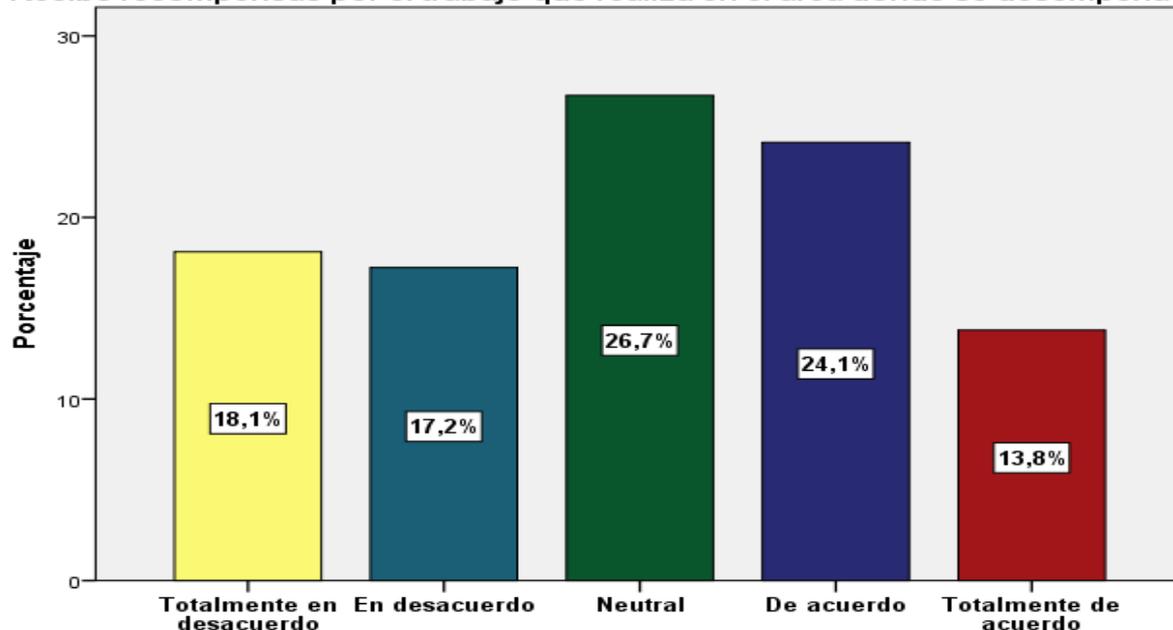
Tabla 24

		Recibe recompensas por los trabajos que realiza en el área donde se desempeña			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	18,1	18,1	18,1
	En desacuerdo	20	17,2	17,2	35,3
	Neutral	31	26,7	26,7	62,1
	De acuerdo	28	24,1	24,1	86,2
	Totalmente de acuerdo	16	13,8	13,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Recibe recompensas por el trabajo que realiza en el área donde se desempeña



Fuente: Elaboración propia

INTREPRETACIÓN

Frente a la pregunta que si reciben recompensas por los trabajos que realiza en el área donde se desempeña los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo manifiestan en el 26.7 por ciento de forma neutral es decir que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24.1 por ciento indica estar de acuerdo. Frente a estos resultados existe otro importante grupo de trabajadores que en el 18. por ciento dice estar totalmente en desacuerdo y otro 17.2 por ciento estar en desacuerdo, por los resultados alcanzados amerita que las autoridades de la municipalidad deban prestar atención a los resultados de la pregunta señalada.

Tabla 25

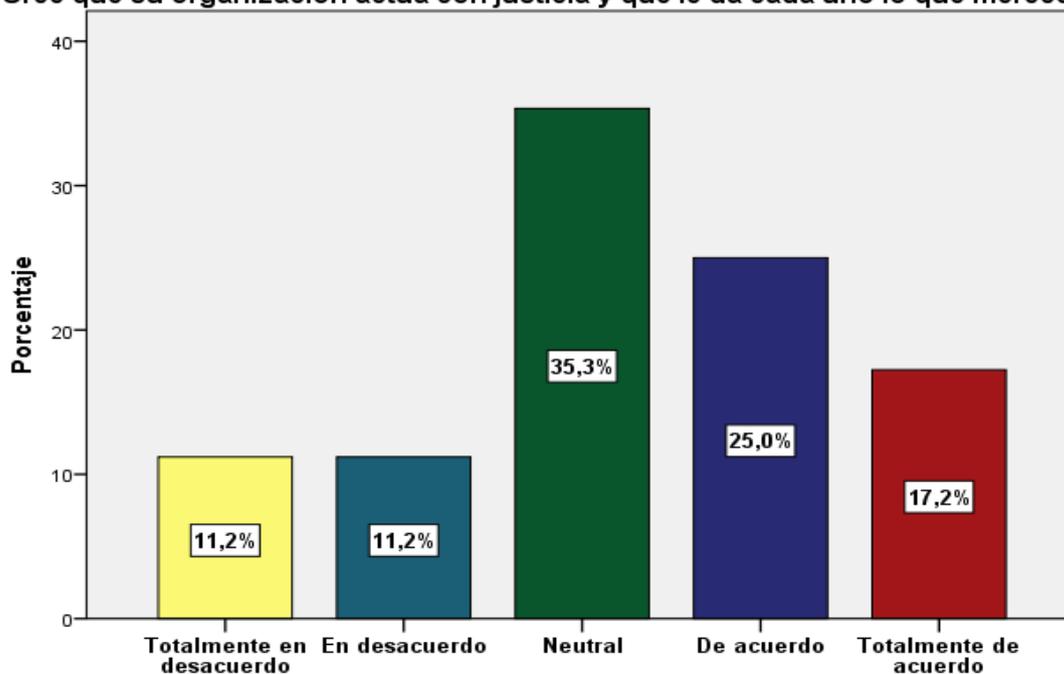
Cree que su organización actúa con justicia y que le da cada uno lo que merece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,2	11,2	11,2
	En desacuerdo	13	11,2	11,2	22,4
	Neutral	41	35,3	35,3	57,8
	De acuerdo	29	25,0	25,0	82,8
	Totalmente de acuerdo	20	17,2	17,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Cree que su organización actúa con justicia y que le da cada uno lo que merece



Fuente: Elaboración propia

INTREPRETACIÓN

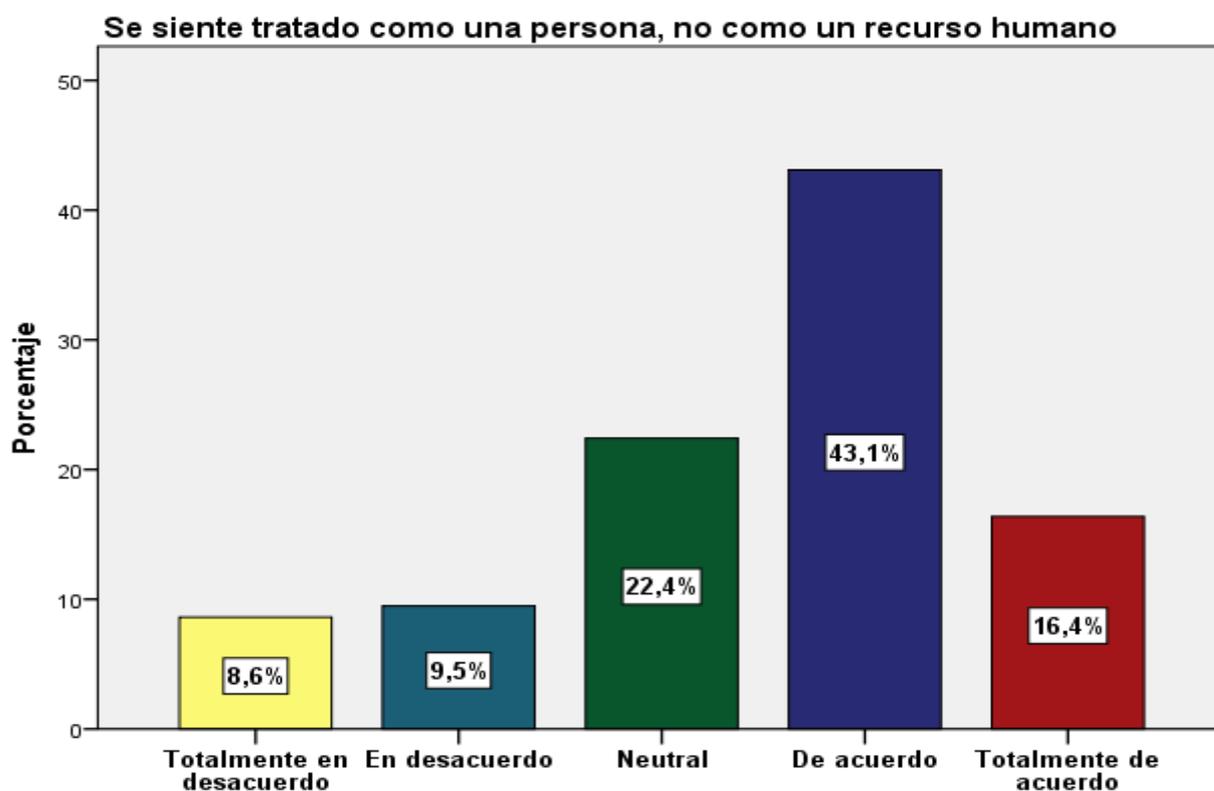
En cuanto a la interrogante sobre si cree que su organización actúa con justicia y que le da cada uno lo que merece los resultados nos indican que el 35.3 por ciento señalan la condición de neutral es decir ni a favor ni en contra, por su parte el 25.0 por ciento afirma estar de acuerdo y el 11.2 por ciento está totalmente en desacuerdo con esta pregunta. Por lo que se establece que no existe un consenso claro dentro de los trabajadores respecto a los merecimientos que obtiene por la labor que realizan.

Tabla 26

		Se siente tratado como una persona, no como un recurso humano			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	11	9,5	9,5	18,1
	Neutral	26	22,4	22,4	40,5
	De acuerdo	50	43,1	43,1	83,6
	Totalmente de acuerdo	19	16,4	16,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 26



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En relación al resultado que nos presenta la tabla y figura 26 los encuestados manifiestan en el 43.1 por ciento estar de acuerdo que en la entidad municipal se siente tratado como una persona, no como un recurso humano. De la misma forma el 22.4 por ciento expresa su opinión de forma neutral ante esta interrogante, por su parte un importante 8.6 por ciento de los trabajadores está totalmente en desacuerdo y sería pertinente tomar en cuenta estos resultados.

Tabla 27

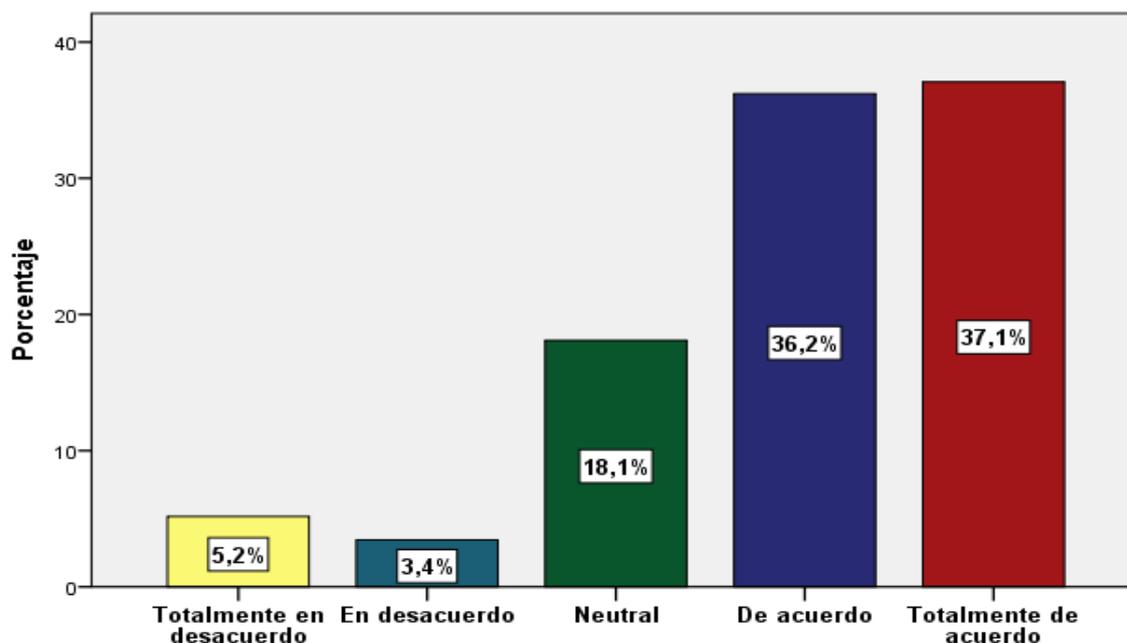
Considera tener una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,2	5,2	5,2
	En desacuerdo	4	3,4	3,4	8,6
	Neutral	21	18,1	18,1	26,7
	De acuerdo	42	36,2	36,2	62,9
	Totalmente de acuerdo	43	37,1	37,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

Considera tener una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

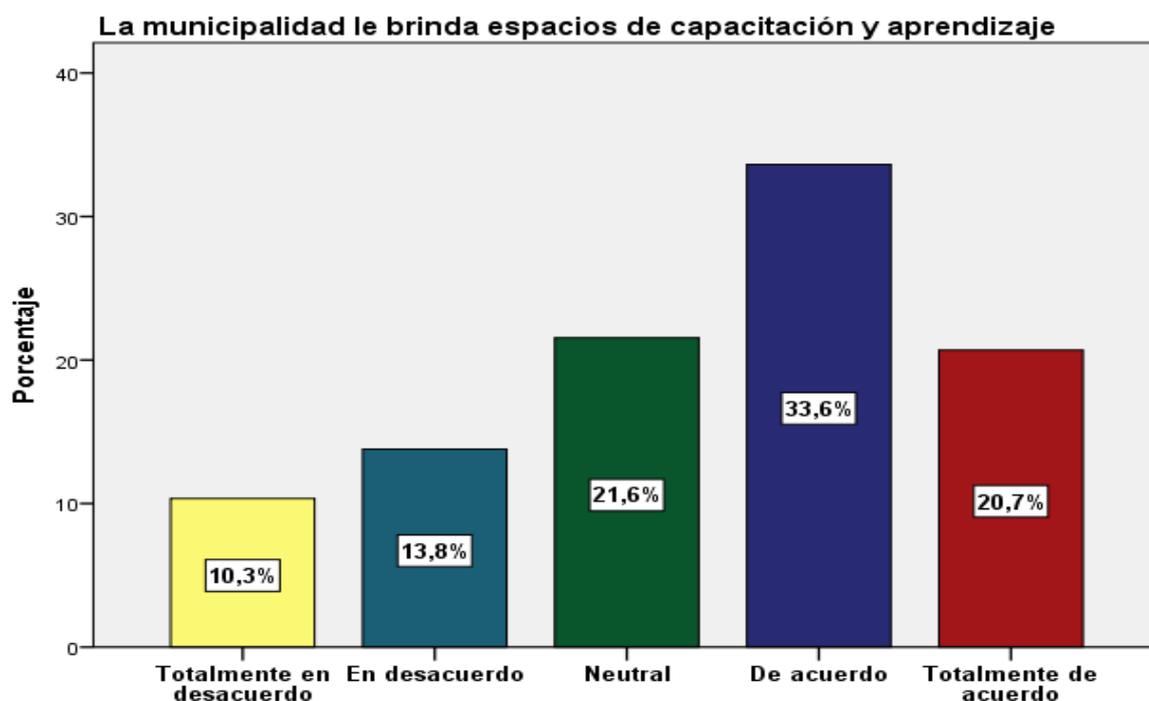
En torno a los resultados que nos presenta esta pregunta el 37.1 por ciento de los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo afirman estar totalmente de acuerdo que tienen una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales; así mismo, el 36.2 por ciento considera estar de acuerdo y únicamente el 5.2 por ciento indica estar totalmente en desacuerdo, lo cual nos lleva a pensar que existe una buena disposición que permita un adecuado clima laboral e interpersonal.

Tabla 28

		La municipalidad le brinda espacios de capacitación y aprendizaje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	10,3	10,3	10,3
	En desacuerdo	16	13,8	13,8	24,1
	Neutral	25	21,6	21,6	45,7
	De acuerdo	39	33,6	33,6	79,3
	Totalmente de acuerdo	24	20,7	20,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 28



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

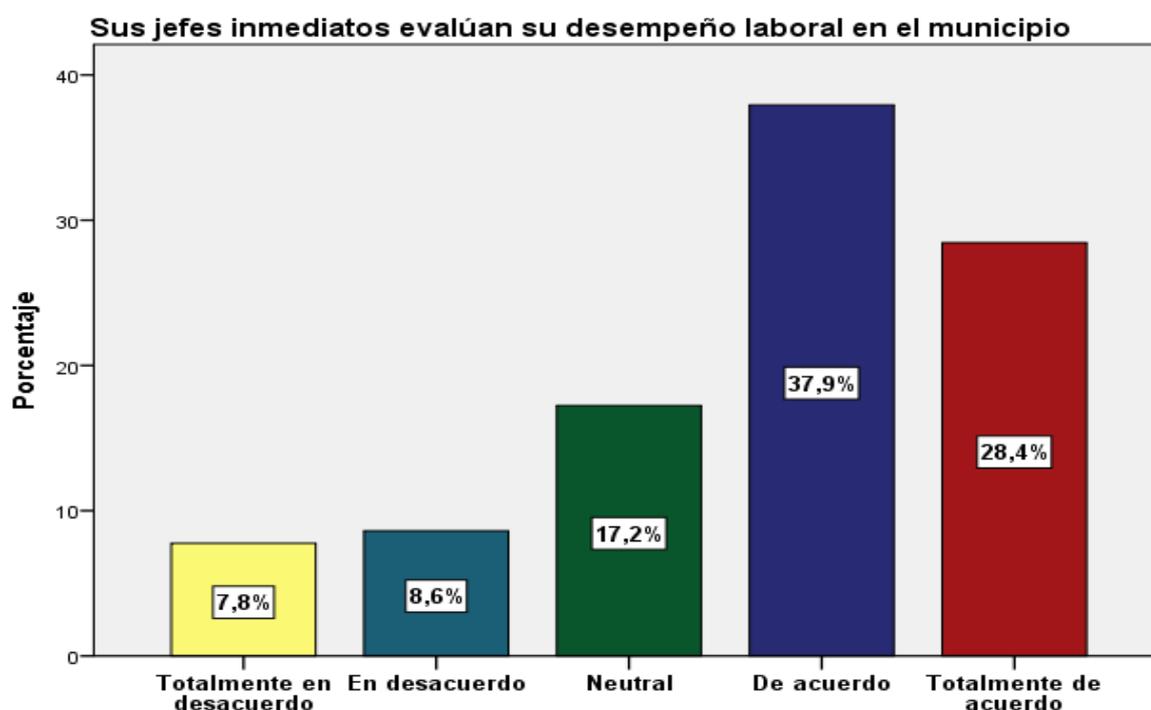
Respecto de los resultados que se obtiene de la presente pregunta el 33.6 por ciento de los trabajadores afirman estar de acuerdo que la municipalidad le brinda espacios de capacitación y aprendizaje; por su parte el 20.7 por ciento indica estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 10.3 por ciento está totalmente en desacuerdo y el 13.8 por ciento en desacuerdo. Frente a estos resultados sería importante que la municipalidad pueda replantear sus política organizacional en torno a brindar cursos de capacitación para los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	7,8	7,8	7,8
	En desacuerdo	10	8,6	8,6	16,4
	Neutral	20	17,2	17,2	33,6
	De acuerdo	44	37,9	37,9	71,6
	Totalmente de acuerdo	33	28,4	28,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 29



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

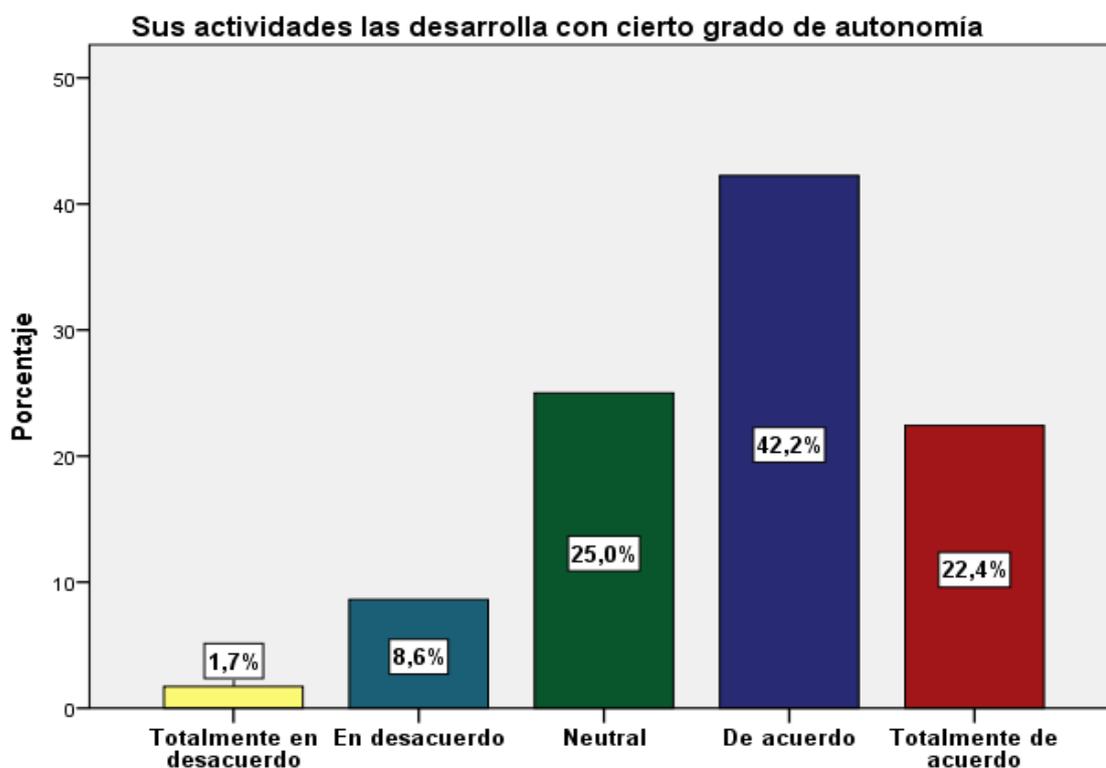
Los resultados que se presentan entorno a esta pregunta el 37.9 por ciento manifiesta estar de acuerdo y el 28.4 por ciento está totalmente de acuerdo en que sus jefes inmediatos evalúan su desempeño laboral en el municipio. Por otro lado, el 8.6 por ciento señala estar en desacuerdo y el 7.8 por ciento afirma estar totalmente en desacuerdo con esta interrogante. De estos resultados se puede concluir que la opinión de los trabajadores en torno a esta pregunta se encuentra divididas.

Tabla 30

		Sus actividades las desarrolla con cierto grado de autonomía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	10	8,6	8,6	10,3
	Neutral	29	25,0	25,0	35,3
	De acuerdo	49	42,2	42,2	77,6
	Totalmente de acuerdo	26	22,4	22,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 30



Fuente: Elaboración propia

INTREPRETACIÓN

En relación a los resultados que nos presenta presente pregunta el 42.2 por ciento considera estar de acuerdo y el 22.4 por ciento indica estar totalmente de acuerdo que sus actividades las desarrolla con cierto grado de autonomía, otro porcentaje del 8.6 por ciento indica estar en desacuerdo frente a esta interrogante. Por los resultados podemos interpretar que un porcentaje mayoritario de los trabajadores de la municipalidad de San

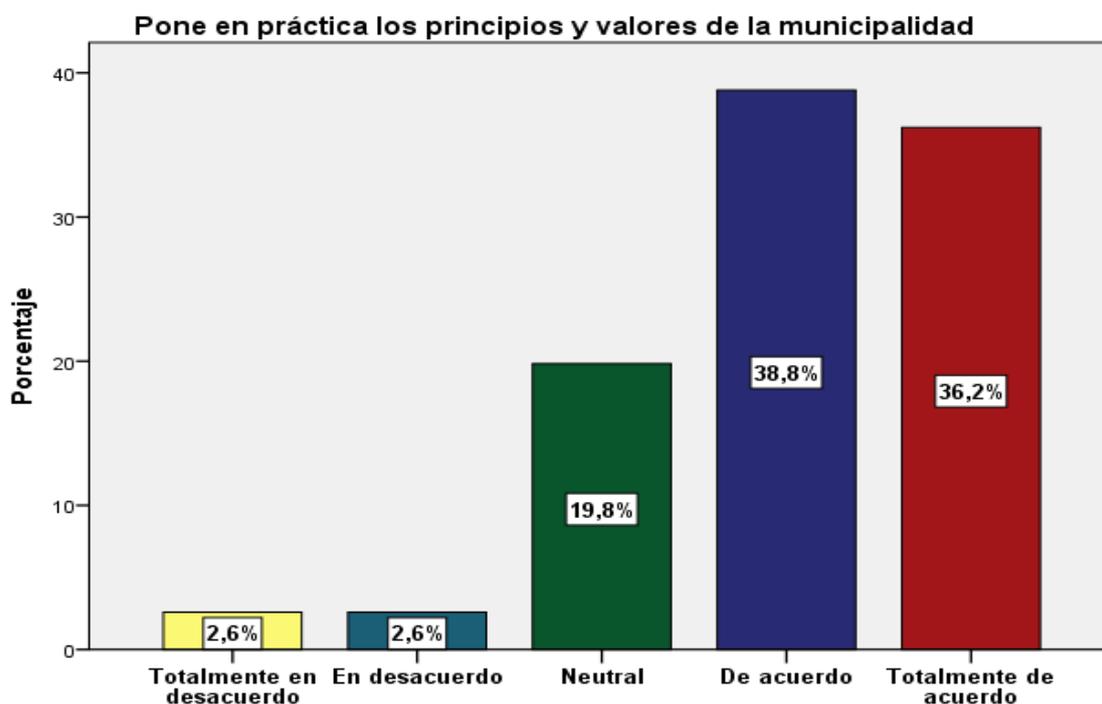
Jerónimo siente conformidad que sus actividades las realiza con cierto grado de autonomía.

Tabla 31

		Pone en práctica los principios y valores de la municipalidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	3	2,6	2,6	5,2
	Neutral	23	19,8	19,8	25,0
	De acuerdo	45	38,8	38,8	63,8
	Totalmente de acuerdo	42	36,2	36,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 31



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

La tabla y figura 31 ponen de manifiesto que el 38.8 por ciento de los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo están de acuerdo que pone en práctica los principios y valores de la municipalidad; mientras que el 36.2 por ciento dice estar totalmente de

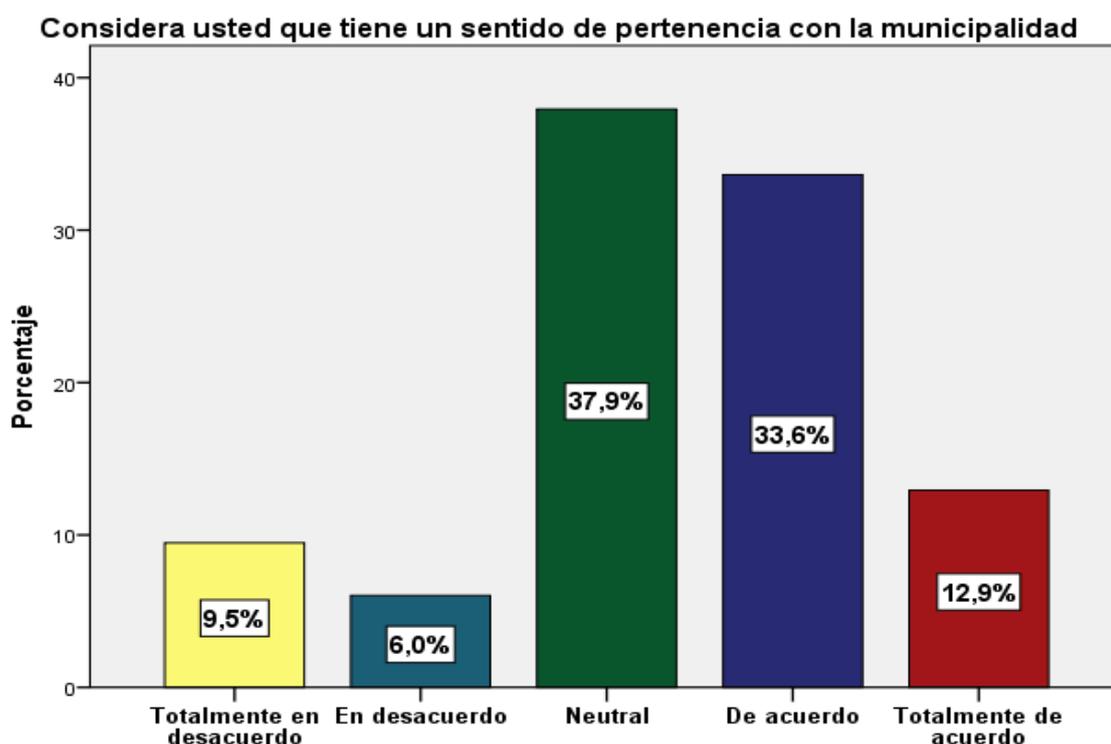
acuerdo con esta interrogante. Mientras que un minoritario 2.6 por ciento considera estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 32

Considera usted que tiene un sentido de pertenencia con la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	7	6,0	6,0	15,5
	Neutral	44	37,9	37,9	53,4
	De acuerdo	39	33,6	33,6	87,1
	Totalmente de acuerdo	15	12,9	12,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 32



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En torno a la pregunta referida al sentido de pertenencia con la municipalidad el 37.9 por ciento de los trabajadores manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 33.6 por ciento considera estar de acuerdo; por su parte el 9.5 por ciento dice estar totalmente en desacuerdo con esta decisión. Estos resultados son importantes en virtud

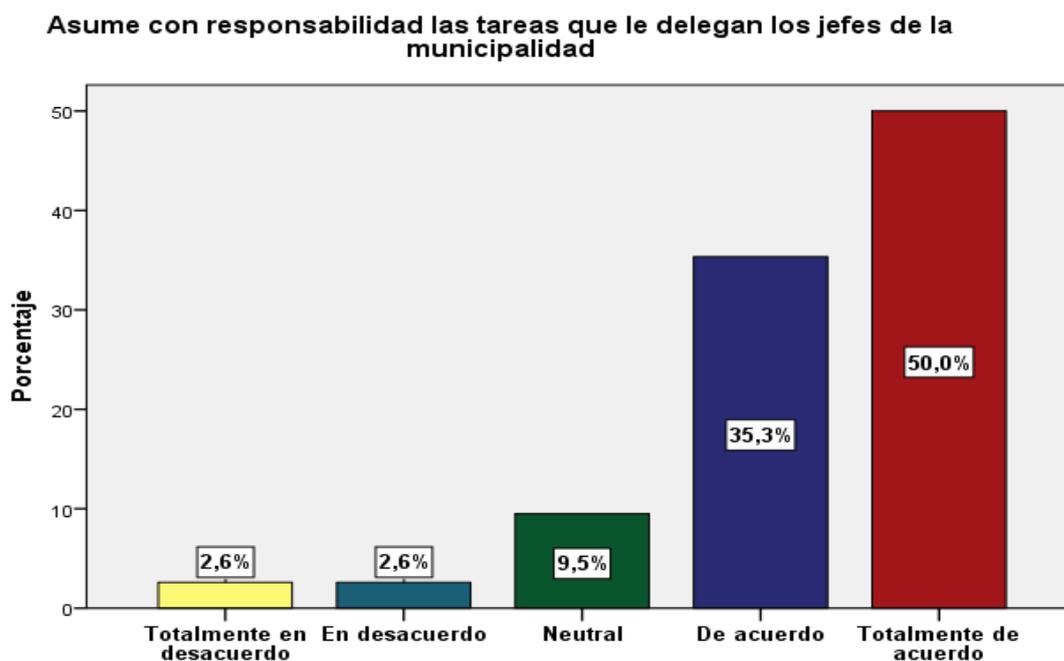
que un número mayoritario de los trabajadores municipales no tienen claramente definido su sentido de pertenencia con la entidad en la cual laboran.

Tabla 33

Asume con responsabilidad las tareas que le delegan los jefes de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	3	2,6	2,6	5,2
	Neutral	11	9,5	9,5	14,7
	De acuerdo	41	35,3	35,3	50,0
	Totalmente de acuerdo	58	50,0	50,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 33



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta que si asume con responsabilidad las tareas que le delegan los jefes de la municipalidad los encuestados responden en el 50 por ciento estar totalmente de acuerdo y el 35.3 por ciento manifiestan estar de acuerdo por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores expresa su compromiso de trabajo con su organización;

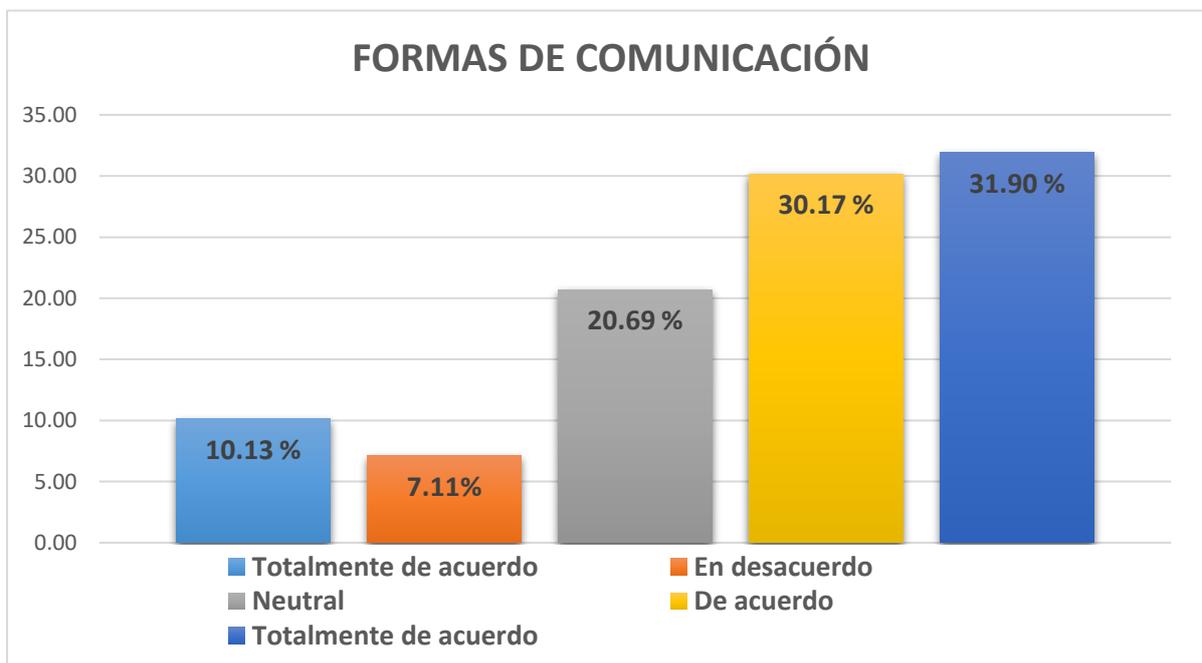
mientras que el 2.6 por ciento entiende estar totalmente en desacuerdo con esta interrogante.

Tabla 34

FORMAS DE COMUNICACIÓN				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	47	10.13%	10.13%	10.13%
En desacuerdo	33	7.11%	7.11%	17.24%
Neutral	96	20.69%	20.69%	37.93%
De acuerdo	140	30.17%	30.17%	68.10%
Totalmente de acuerdo	148	31.90%	31.90%	100.0%
total	464	100%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 34:



Fuente: Elaboración propia

INTREPRETACIÓN

Respecto a las formas de comunicación que se manejan dentro de la municipalidad el resultado aglutinado nos muestra que el 30.17 por ciento considera estar de acuerdo y el 31.90 por ciento indica estar totalmente de acuerdo; mientras el 10.13 por ciento dice

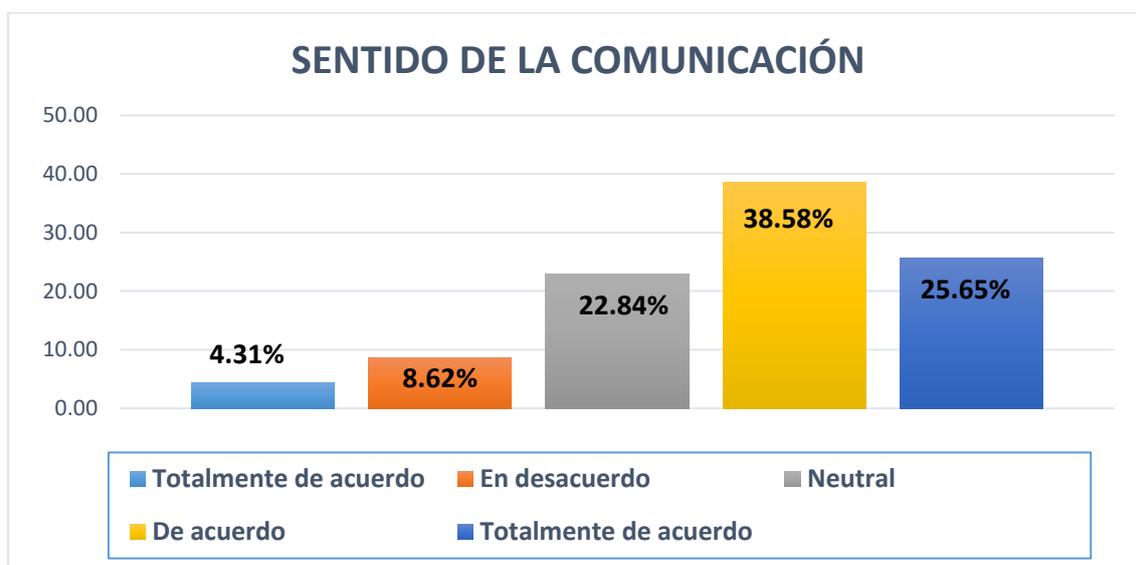
estar totalmente en desacuerdo por lo que se establece que en un porcentaje mayoritario los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo muestran su conformidad con las diversas formas de comunicación que se practican en la entidad municipal, lo cual permite que las relaciones interpersonales puedan ser favorables tanto para el trabajador como para la organización en su conjunto. Los resultados disgregados en torno a las formas de comunicación ratifican estos resultados donde los trabajadores muestran su predisposición para escuchar y ser escuchados, así como para interactuar ampliamente con sus compañeros de trabajo como con los jefes de la organización.

Tabla 35

SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	4.31%	4.31%	4.31%
En desacuerdo	40	8.62%	8.62%	12.93%
Neutral	106	22.84%	22.84%	35.78%
De acuerdo	179	38.58%	38.58%	74.35%
Totalmente de acuerdo	119	25.65%	25.65%	100.0%
total	464	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 35



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Respecto al sentido de la comunicación los resultados nos presentan concordancia con los datos disgregados que se tiene en tal sentido el 38.58 por ciento de los encuestados afirma estar de acuerdo y el 25.65 por ciento indica estar totalmente de acuerdo y únicamente el 4.31 por ciento está totalmente en desacuerdo. Por lo que se entiende que las diversas reglas y normas de comunicación que se tiene en el municipio son acatadas

por la mayoría; así como también comprenden que la comunicación interna ayuda a la solución de los diversos problemas que se tiene en la institución.

Tabla 36

ESCUCHA ACTIVA				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	2.59%	2.59%	2.59%
En desacuerdo	19	3.28%	3.28%	5.86%
Neutral	114	19.66%	19.66%	25.52%
De acuerdo	252	43.45%	43.45%	68.97%
Totalmente de acuerdo	180	31.03%	31.03%	100.0%
total	580	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 36



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

La escucha activa está referida a la comunicación que se tiene con los compañeros y superiores de la municipalidad, la actitud abierta y receptiva con las ideas y opiniones de sus compañeros de trabajo, el esfuerzo por captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo, la asertividad cuando se comunica con sus compañeros de trabajo entre otros aspectos. Frente a estos indicadores los resultados nos señalan que el 43.45 por ciento estar de acuerdo y el 31.03 por ciento está totalmente de acuerdo; únicamente el 2.59 por ciento refiere estar totalmente en desacuerdo. Por los resultados obtenidos se establece que un porcentaje mayoritario de los trabajadores comprende que la escucha activa se constituye en componente importante para la

comunicación entre los trabajadores y para fomentar el desarrollo de la organización laboral.

Tabla 37

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	3.23%	3.23%	3.23%
En desacuerdo	16	3.45%	3.45%	6.68%
Neutral	86	18.53%	18.53%	25.22%
De acuerdo	179	38.58%	38.58%	63.79%
Totalmente de acuerdo	168	36.21%	36.21%	100.00%
total	464	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 37



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

La resolución de conflictos presenta una diversidad de indicadores entre las cuales se puede hacer mención a: las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva, La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realizan de forma conjunta y participativa, Establecer relaciones interpersonales saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos, Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo. Los resultados obtenidos nos indican que el 38.58 por ciento está de acuerdo y 36.21 por ciento refiere estar totalmente de acuerdo de lo cual se colige que existe un alto grado de

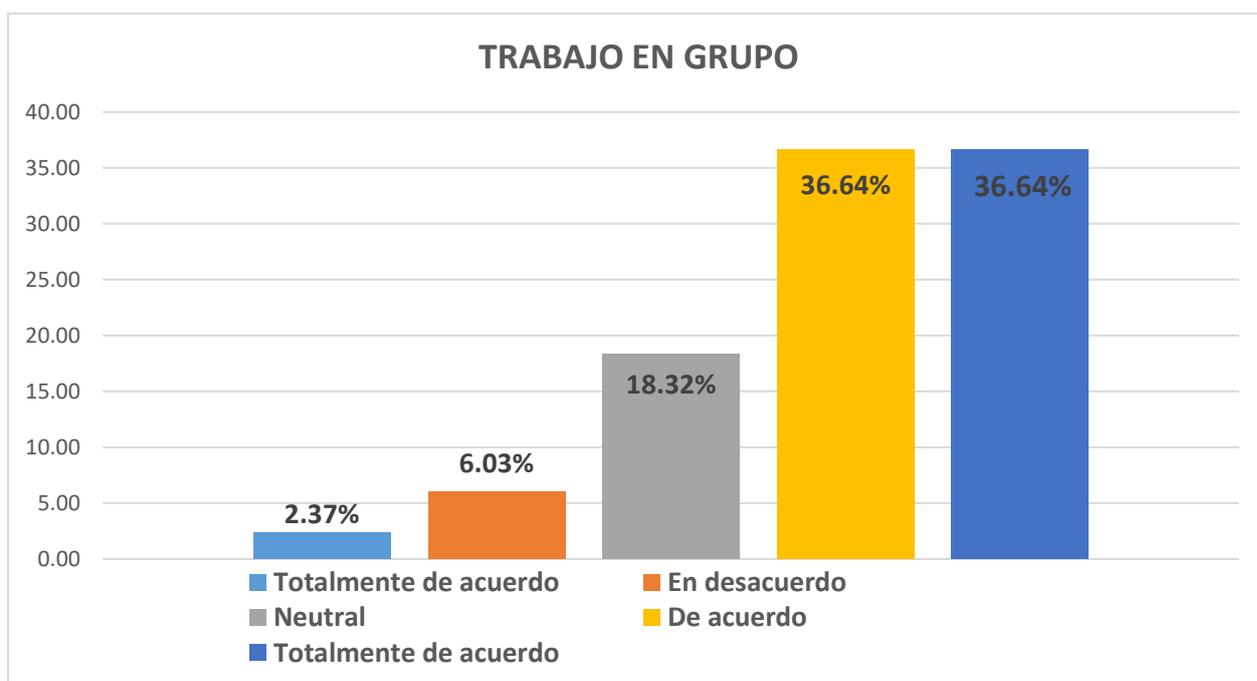
compromiso por parte de los trabajadores en la resolución de los conflictos que se presentan en la entidad municipal.

Tabla 38

TRABAJO EN GRUPO				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	2.37%	2.37%	2.37%
En desacuerdo	28	6.03%	6.03%	8.41%
Neutral	85	18.32%	18.32%	26.72%
De acuerdo	170	36.64%	36.64%	63.36%
Totalmente de acuerdo	170	36.64%	36.64%	100.00%
total	464	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 38



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En cuanto a los resultados del trabajo en grupo los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo en el 36.64 por ciento manifiestan estar de acuerdo y el 36.64 por ciento está totalmente de acuerdo con el trabajo de grupo que implica alcanzar los objetivos institucionales, trabajar de manera conjunta en las tareas asignadas, tener un ambiente positivo e integrado, entre otros aspectos; estos resultados reflejan que un gran porcentaje

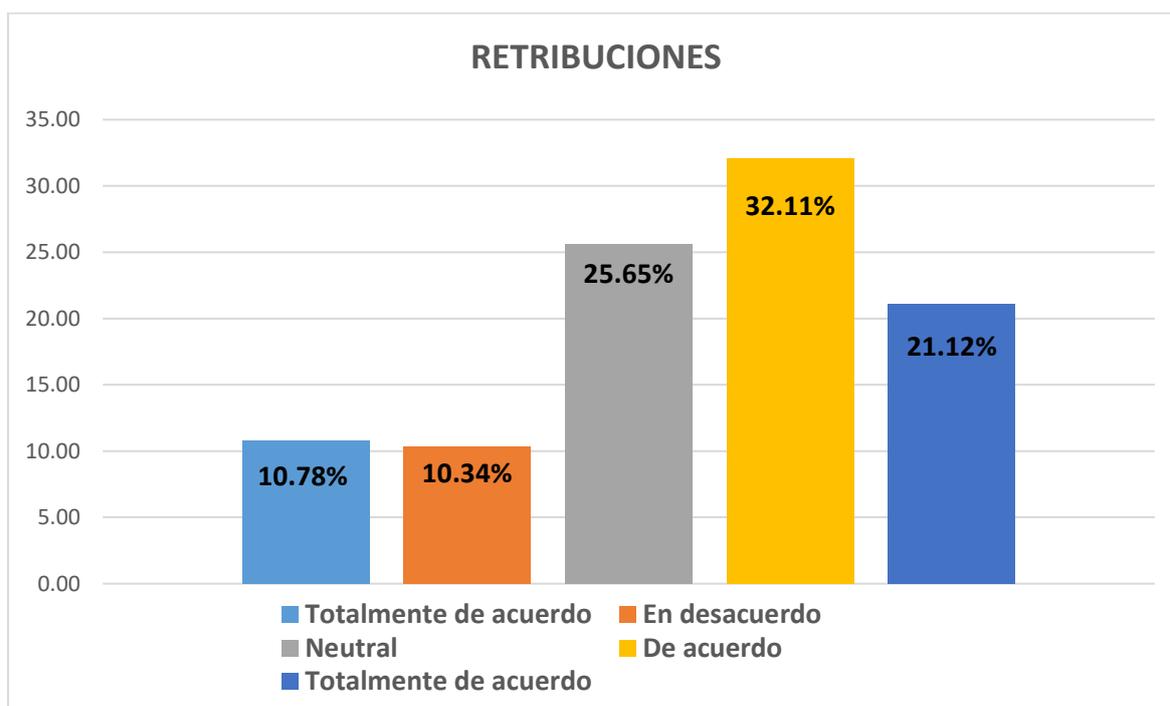
de los encuestados ve importante el trabajo en grupo. Por otro lado, solo el 2.37 por ciento afirma estar totalmente en desacuerdo que trabajar en equipo es muy importante.

Tabla 39

RETRIBUCIONES				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	10.78%	10.78%	10.78%
En desacuerdo	48	10.34%	10.34%	21.12%
Neutral	119	25.65%	25.65%	46.77%
De acuerdo	149	32.11%	32.11%	78.88%
Totalmente de acuerdo	98	21.12%	21.12%	100.0%
total	464	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 39



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Respecto a la variable clima laboral nos presenta la dimensión retribución la tabla y figura 39 señalan que el 32.11 por ciento están de acuerdo y el 21.12 por ciento esta totalmente de acuerdo en que reciben recompensas por el trabajo que realizan, la organización actúa con justicia en las retribuciones con los empleados de la municipalidad y se sienten tratados como personas y no como recursos. Por lo tanto, en un porcentaje mayoritario los servidores de la entidad edil consideran sentirse retribuidos por parte de la institución.

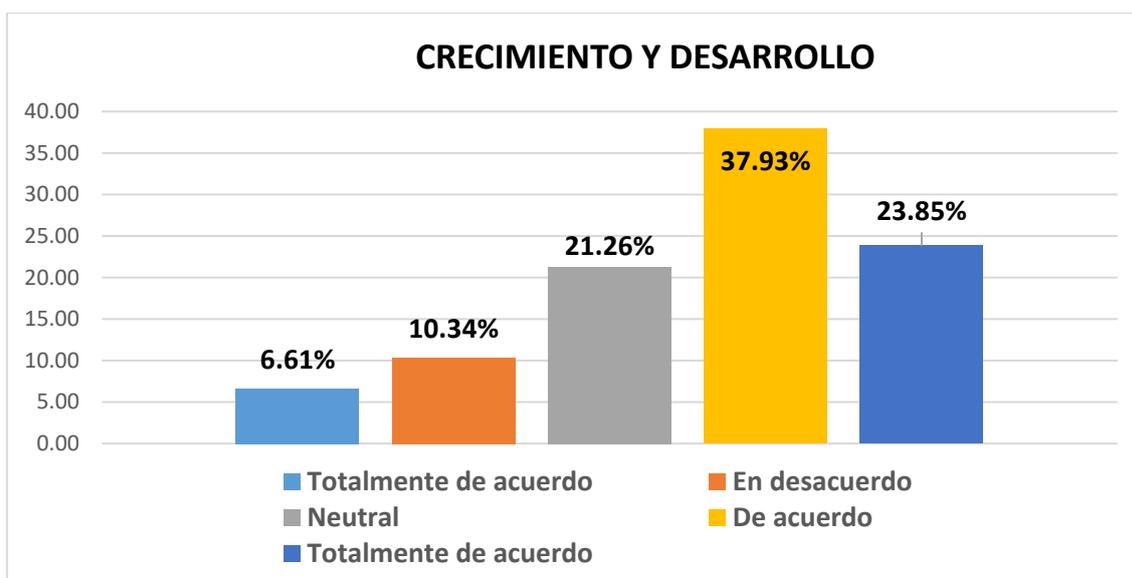
Mientras que el 10.78 por ciento expresa que está totalmente en desacuerdo en que la institución le retribuye por la labor que realizan en el municipio.

Tabla 40

CRECIMIENTO Y DESARROLLO				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	6.61%	6.61%	6.61%
En desacuerdo	36	10.34%	10.34%	16.95%
Neutral	74	21.26%	21.26%	38.22%
De acuerdo	132	37.93%	37.93%	76.15%
Totalmente de acuerdo	83	23.85%	23.85%	100.00%
total	348	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 40



Fuente: Elaboración propia

INTREPRETACIÓN

En torno a la dimensión referida al crecimiento y desarrollo los resultados nos indican que el 37.93 por ciento está de acuerdo y el 23.85 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo que la municipalidad de San Jerónimo brinda espacio de capacitación, así como los jefes evalúan su desempeño laboral y las actividades las desarrollan con cierto grado de autonomía. Estos resultados ponen de manifiesto que la mayoría de los trabajadores expresan su satisfacción por el compromiso que tiene el municipio con el crecimiento y

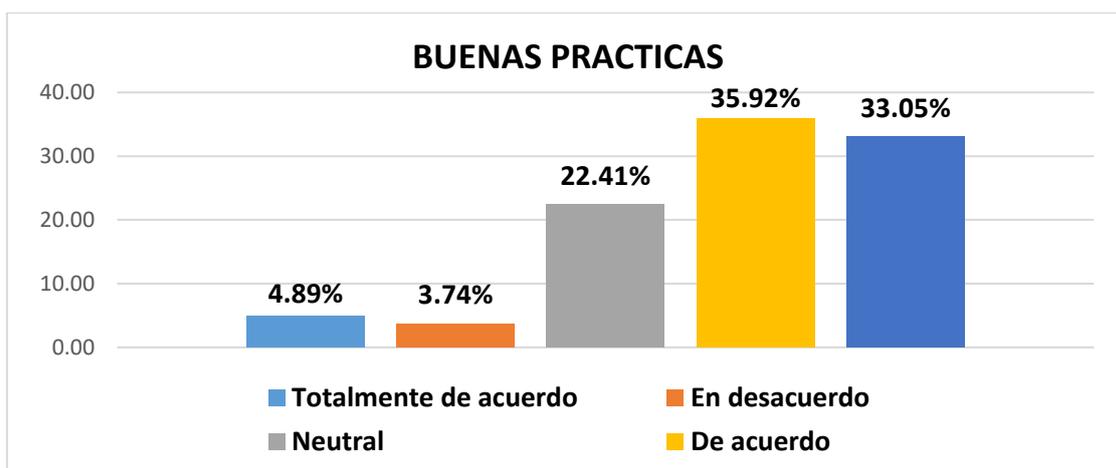
desarrollo de los trabajadores. De otro lado, solo el 6.61 por ciento de los encuestados cree estar totalmente en desacuerdo con esta determinación.

Tabla 41

BUENAS PRACTICAS				
Estructura	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	4.89%	4.89%	4.89%
En desacuerdo	13	3.74%	3.74%	8.62%
Neutral	78	22.41%	22.41%	31.03%
De acuerdo	125	35.92%	35.92%	66.95%
Totalmente de acuerdo	115	33.05%	33.05%	100.00%
total	348	100%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 41



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Respecto a las buenas prácticas los resultados de la encuesta nos indican que el 35.92 por ciento se encuentra de acuerdo y el 33.05 por ciento está totalmente de acuerdo por lo que se puede entender que el número mayoritario de los trabajadores está de acuerdo que en la municipalidad se pone en práctica principios y valores, consideran que tienen sentido de pertenecía y que asumen con responsabilidad las tareas que se les delega. Por otra parte, el 4.89 por ciento siente estar totalmente en desacuerdo. Por tanto, consideran que

no se tiene buenas prácticas entre los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Tabla 42

Correlaciones			COMUNICACIÓN INTERNA	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	108
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Los resultados de la tabla de correlación nos muestran la relación que se da entre comunicación interna y clima laboral entre los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2023.

La tabla de correlación presentada tiene un nivel de significancia de 0.000, que es menor que 0.678. De tal forma se puede concluir que se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que hay una relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.678, lo cual refleja una relación positiva moderada. Esto significa que un mayor nivel de la comunicación interna influye en el clima laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

5.3. Discusión

El primer objetivo específico de la investigación es conocer la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023. Al respecto Andrade (1991) indica que la comunicación interna engloba el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y sostenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del empleo de los diferentes canales de comunicación, que los mantienen informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. En lo referente a lo señalado, la comunicación interna hoy juega un rol fundamental en todo tipo de organización por cuanto ella permite que los miembros de la organización puedan interactuar y construir el mutuo entendimiento entre los trabajadores que permita establecer un adecuado clima laboral de la organización municipal.

El segundo objetivo específico está orientado a evaluar el clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023, en torno al clima laboral Álvarez (2006) refiere que es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en el proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Se puede deducir que el clima laboral cumple un rol fundamental en el ambiente organizacional de la municipalidad, un buen clima laboral permitirá que la organización logre exitosamente sus propósitos y objetivo de forma contraria conlleva al desorden y caos en la organización.

Respecto al tercer objetivo que está orientado a proponer un plan de comunicación interna para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Álvarez (20026) concluye que la formulación de un plan de comunicación se constituye en una herramienta importante para fortalecer las relaciones interpersonales de los trabajadores de la institución y consecuentemente el buen desempeño en favor de la entidad.

En cuanto a resultados semejantes a la investigación desarrollada se establece que Garbuglia (2018) en su trabajo de investigación concluye que los empleados se

encuentran desconformes en cuanto al ambiente físico en el cual desarrollan sus actividades, la comunicación con sus superiores les parece insuficiente, consideran que la responsabilidad y el salario son muy bajos. Del mismo modo, Bello Jiménez (2017) en su investigación sobre la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias concluye que: la comunicación organizacional afecta al clima Laboral en 44.9% del personal de GOA, la cual evidencia que los colaboradores se encuentran identificados con LAP, a través de información institucional. Si bien, este sistema de información gerencial crea mayor atención en los colaboradores, estos requieren de una masiva por parte de LAP, por ello debe ser estudiada antes de mostrada para analizar el impacto que puede tener en la población.

La investigación desarrollada en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2023 evidencia mediante los resultados de campo realizado que la comunicación interna juega un rol importante en el clima laboral de la organización tomando en consideración las diversas dimensiones que presenta esta como son: el crecimiento y desarrollo, retribuciones y buenas prácticas.

Finalmente, es preciso señalar que la metodología utilizada en la investigación permitió alcanzar los objetivos y consecuentemente corroborar las hipótesis propuestas.

CAPÍTULO VI

6. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO

6.1. PROPUESTA PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

A partir de la investigación desarrollada se propone implementar un plan de comunicación interna en la municipalidad distrital de San Jerónimo con el propósito de coadyuvar al desarrollo institucional en el propósito de generar un clima institucional que se constituya en el pilar y fortaleza del municipio.

6.2. DIAGNOSTICO

Luego de obtener los resultados del trabajo de investigación se evidencia que la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo presenta limitaciones que impiden una adecuada interacción entre los trabajadores en general de la entidad municipal, por lo cual es importante implementar actividades y estrategias conducentes a generar flujos de comunicación asertiva para la buena convivencia y clima laboral.

6.3. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

El plan de comunicación interna que se propone para la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, nos presenta los siguientes objetivos:

- Realizar actividades dirigidas a fortalecer la comunicación interna de la municipalidad distrito del San Jerónimo – Cusco 2024.
- Desarrollar actividades que permitan reconocer en cada trabajador las capacidades, habilidades y actitudes para fortalecer un adecuado clima laboral en la institución.

6.1.2. Público:

Trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo – Cusco 2024

Es preciso manifestar que el plan de comunicación interna permite que la organización se fortalece y desarrolla a partir de la implementación y cumplimiento de cada una de las acciones.

El Plan de comunicación interna que a continuación se presenta comprende los siguientes elementos:

- Actividades que implican labores de estrategia comunicativa.
- Resultados de cada una de las actividades.
- Cronograma de actividades.
- Direccionamiento de las actividades
- Presupuesto
- Observaciones

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO 2024

ACCIONES DE COMUNICACIÓN INTERNA						
ACTIVIDAD	RESULTADOS	CRONOGRAMA	A QUIENES VA DIRIGIDO	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
Capacitación para el logro de trabajo en equipo						
- Programación de talleres de que permitan desarrollar las capacidades comunicativas verticales, horizontales y mixtas. - Talleres y charlas orientadas a fortalecer las habilidades blandas entre los miembros de la municipalidad	Concluidas las actividades los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo obtendrán mayores conocimientos en sus capacidades comunicativas y conocimiento de las habilidades blandas.	Las actividades se realizarán trimestralmente.	Las actividades serán para y con los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo	La oficina de relaciones públicas	S/ 500.00	
Capacitación en comunicación asertiva						
Programar talleres sobre las formas y estilos de comunicación dentro	Desarrollada la actividad se pretende que	Los talleres se pueden desarrollar cada	Los talleres estarán dirigidos para los	La oficina de relaciones públicas	S/ 500.00	

de una institución a partir de la manifestación oral que permita desarrollar las diversas habilidades comunicativas	los trabajadores puedan expresarse abiertamente con sus compañeros teniendo como fundamento la comunicación asertiva	tres meses en el propósito de que sea sostenida a lo largo del tiempo	trabajadores de la municipalidad			
Capacitación en conocimiento de las tic						
-Cursos en torno al manejo de las tecnologías de la información y comunicación entendiendo que una herramienta de valor en los procesos comunicativos de una organización son el manejo de las TICs	Concluidos los cursos lo trabajadores estarán en la capacidad de tener las destrezas para manejar adecuadamente las diversas plataformas digitales	Se realizarán dos veces al año	Están orientados a los trabajadores de las diversas áreas de la municipalidad	La oficina de relaciones públicas con el apoyo del soporte informático de la institución	S/ 300.00	

ACCIONES PARA GENERAR UN CLIMA LABORAL FAVORABLE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO						
ACTIVIDAD	RESULTADOS	CRONOGRAMA	A QUIENES VA DIRIGIDO	RESPONSABLES	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
Cursos y talleres para fortalecer las capacidades en los trabajadores						
Talleres para fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores para reconocer las fortalezas individuales y las habilidades duras y blandas de los trabajadores	Concluidos los talleres los trabajadores tendrán la capacidad de reconocer sus capacidades y sus diversas habilidades sociales.	El taller se realizaría finalizado el primer semestre	Estará dirigidos a los trabajadores de la municipalidad	Oficina de relaciones publicas	S/ 300.00	
Talleres para fortalecer la actitud y el compromiso institucional						
-Talleres dirigidos al fortalecimiento de actitudes y compromiso para con la organización. Talleres que permitan fortalecer el comportamiento ético y responsable frente a	Al finalizar los talleres el personal de la municipalidad podrá presentar un comportamiento sustentados en el respeto a sus	Una vez al año	Estará dirigido a los trabajadores de las diversas áreas de la institución	Oficina de relaciones publicas	S/ 400.00	

los compañeros y la institución	compañeros y su institución					
---------------------------------	-----------------------------	--	--	--	--	--

CONCLUSIONES

- **Primera:** En relación al objetivo general se establece que la comunicación interna tiene una incidencia muy importante en el clima laboral que se genera en la municipalidad de San Jerónimo, 2024, donde los resultados obtenidos ponen de manifiesto la correspondencia entre la variable independiente y dependiente, donde a un mayor nivel de comunicación se presenta un mejor clima laboral.
- **Segunda:** Respecto al primer objetivo específico los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo entienden que la comunicación interna juega un rol preponderante en la interacción organizacional, cuando el 40% manifiesta estar de acuerdo en que la comunicación interna es importante en la solución de los problemas que se tiene la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
- **Tercera:** En cuanto al clima laboral el 38.58 % de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo establecen que existe predisposición en la solución de los conflictos internos que se tiene en la entidad municipal, lo cual facilita que la interacción entre los servidores sea favorable. Po tal razón se refrenda la hipótesis positiva propuesta en la investigación.
- **Cuarta:** En referencia al tercer objetivo específico se establece que la falta de planes y programas de comunicación adecuadamente diseñados impide que la comunicación interna en la municipalidad distrital de San Jerónimo pueda ser mucho más efectiva de la que se manifiesta.

RECOMENDACIONES

- **Primera:** Con el propósito de tener un clima laboral favorable dentro de la organización es pertinente contar con sistema adecuado de comunicación interna que implique la participación de todas las instancias de la municipalidad sin distinciones de grado o jerarquías entre los trabajadores, que la comunicación sea el elemento transversal a la institución.
- **Segunda:** La comunicación interna se constituye en el pilar fundamental que tiene la organización para la interacción entre cada uno de sus miembros, por tanto, es pertinente tener un manejo adecuado de cada uno de los canales de comunicación. Del mismo modo, fomentar la práctica de una adecuada comunicación horizontal sustentada fundamentalmente en el respeto mutuo y empático.
- **Tercera:** Es menester de las autoridades municipales fomentar el clima laboral positivo entre los trabajadores a partir de reconocer la trascendencia que tiene para la organización y también entender de su función principalmente como seres humanos y no como herramientas del sistema organizacional.
- **Cuarta:** Se recomienda a la municipalidad distrital de San Jerónimo implementar el plan de comunicación interna que permitirá fomentar adecuados procesos de comunicación entre los trabajadores, el mismo que conlleve a construir el mejor clima laboral entre todos los servidores y la organización en su conjunto.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Amasifuén, C. (2016). Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Privada Antenor Obrego. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Araujo, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Revista Industrial*, 21(2), 81-89. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Berlo, M. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Granica. https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_Organizacional_Nueva_Edic/X-H4DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Bermúdez, M. (2006) *Derecho del Trabajo*. México: Edit. Oxford.
- Borges, T. (2003). *Un grano de maíz*. La Habana, Cuba: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado.
- Brandolini, A. y Gonzáles, M. (2009). *Comunicación interna. Claves para una gestión exitosa*.(Ed. 1). Buenos Aires, Argentina: Editorial DIRCOM
- Brunet, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Byrón, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(1), 109-121. https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. (Ed. 1). Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Cáceres Chaupín. (1990). *La competencia comunicativa*. Editorial Trelles. Perú.

- Cicourel, A. (1979). *La sociología cognitiva*. París: Universitario de Francia.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Colectivo de Autores. (2003). *Inteligencia, Creatividad y Talento. Debate actual*. (Compilación). La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Corrales, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(1), 31 - 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Costa, M. y Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones, conceptos básicos*. Perú: Ministerio de Salud.
- Dolan, R., Marhn, R., Bermudez, L., & Gonzales, I. (2017). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163. *Revista de informacion científica*, -(), 1153-1163. <https://doi.org/https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/377>
- Fernández, J. (2013). La administración del Estado y las municipalidades en Chile. *Revista IUS*, 7(32), 148-160. <https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v7n32/v7n32a9.pdf>
- Fonseca, M. (2000) *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México. Editorial Pearson Educación.
- Costa, M. y Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones, conceptos básicos*. Perú: Ministerio de Salud.
- Creswell, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Ibañez, R., Agüero, E. d., Castro, L., & Vargas, A. (2022). PRODUCTIVIDAD LABORAL Y EL TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO DURANTE EL PERÍODO DE EMERGENCIA NACIONAL. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Lesmes, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. Tesis de Pregrado. Universidad Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador.

- Likert A. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 5, 191-228.
- Especialización
- Lite, L. (2009). La atención: un proceso psicológico básico. *Academia*, (-), 91-100.
<https://doi.org/https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/150730/555786.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mazuela Terán, Pedro. El éxito y el fracaso académico. Editorial Digital Libro Red. 14 va. Edición. Año II. España. 2002.
- Mehrabian, Y., Martina, M., Barreto, Y., & Maryelin, V. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 20(2), 226-247.
 ElTrabajoEnEquipoParaPromoverLaParticipacionDeLosA-6773131.pdf
- Ocampo, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3 - 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortiz, C. (2007). Manual de comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. (Ed. 2). Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.
- Phegan B., Desarrollo de la cultura de su empresa (México DF, Panorama S.A., 1998).
- Ramírez, G., Gil, G. y Lanzas, F. (2007). Organización y psicología en la comunicación interna. (Ed. 1). España, Madrid: Editorial Fragua.
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. México: Pearson Education.
- Sánchez, A. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 5, 191-228.
- Steven Covey. Los 7 hábitos altamente efectivos. Planeta libros. Colombia. 2018
- Supo, L. (2018). *LA EMPATIA*. Plataforma Editorial.
https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MPakDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=empatia+en+la+organizacion&ots=0-MUunssUj7&sig=alHSiQ0aiJomN_H2b30GeO5Bjks#v=onepage&q=empatia%20en%20la%20organizacion&f=false
- Toro, A. (2008). Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos

- tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín. Recuperado de revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/301
- Torrecilla, Oscar Donato y Callejas, Tomás, Clima Laboral y su relación con la productividad ¿Por qué los valores son una ventaja competitiva?, en serie Cuadernos, n° 136 (Mendoza, UNCuyo-FCE, 2002).
- Trelles, P., Williams, B., & Palacios, I. (2018). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE EXITO EN LOS NEGOCIOS*. Universidad ECOTEC. <https://doi.org/http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2467>
- Velásquez, R., Clima organizacional a nivel universitario (México DF, Prentice Hall, 2003).
- Villafane, M., & Pertuz, F. (2019). MANEJO DE CONFLICTOS EN EL EMPRENDIMIENTO DE LAS EMPRESAS. *SAPIENTIAJE: Ciencias sociale, Humanas e Ingenierias Universidad Oscar Rivar*, 5(-), 31-57. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf>
- Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicación organizacional interna como factor como factor determinante en el desempeño laboral. *revista ibero-americana de estudios en educacion*, 17(4), 2938-2955. <https://doi.org/https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>
- Zepeda, J., Delgado, Z., Soto, J. & Soto. P.** (2016). Factor laboral e involucramiento al trabajo en un hospital en Sinaloa, México. *Revista Ciencia desde el Occidente*, Vol.3. N°2, 49-54. Recuperado de: <http://uadeo.mx/sitio/images/archivos/cienciadesdeeloccidente/2016/vol3/num2/4%20Factor%20laboral.pdf>
- Zurina, J., & Moyano, G.** (2019). La Asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, 4(1), 68-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68->

ANEXOS

ANEXO : 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Como incide la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco 2023?	Analizar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Cusco 2023	La comunicación interna incide significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023	COMUNICACIÓN INTERNA	Sentido de la comunicación	-Mensaje claro -Mensajes respetuosos -Tono amable -;Manejo del tono de voz	Tipo: Explicativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo Donde: M: Muestra de estudio V1: Comunicación interna V2: clima laboral r: Relación POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Técnica - Encuesta Instrumentos - Cuestionario TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS: SPSS V.20
				Formas de comunicación	-Formal -Informal -Entendimiento y comprensión -Divulgación de la información	
				Escucha activa	-Interacción -Proactividad comunicativa -Atención -Asertividad	
				Resolución de conflictos	-Participación activa -Relaciones interpersonales -Involucramiento -Participativo	

P.E.1: ¿Cómo es la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	O.E.1 Conocer la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	H.E.1 La comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Jerónimo – Cusco 2023 es deficiente				
P.E.2: • ¿Cual es el clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	O.E.2 Evaluar el clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	H.E.2 El clima laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023 es deficiente	CLIMA LABORA	Retribuciones	-Estímulos -Reconocimientos -Trato -Sentido positivo	
				Crecimiento y desarrollo	-Capacitación -Especialización -Creatividad -Autonomía	
P.E.3: • ¿Cómo un plan de comunicación interna contribuirá en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	O.E.3 Proponer un plan de comunicación interna para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?	H.E.3 Un plan de comunicación interna contribuirá en el clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – Cusco 2023?		Buenas practicas	-Principios -Valores --Comportamiento -Actitud -Aptitud	

ANEXO : 2 CARTA DE PRESENTACION DE VALIDADOR**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Dra. Lida Victoria Cuaresma Sánchez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de la Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y siendo requisito la validación de los instrumentos para poder desarrollar nuestra investigación, nos ponemos en contacto con su persona para poder solicitar la evaluación de nuestros instrumentos propuestos para nuestro estudio de investigación dada su experiencia y destreza en el tema, gracias a la cual obtendremos el grado académico de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación.

El título del proyecto de investigación es **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023”**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de comunicación organizacional e investigación científica.

El expediente de validación adjunto al presente, contiene:

- Cuestionario

Reiterando nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, nosin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Nombre y Apellidos

.....
Bach. **Obdulia María Ramírez Huamán**
DNI 23952030

ANEXO :4 FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: DRA. LIDA VICTORIA CUARESMA SANCHEZ
 1.2. Cargo o institución donde labora: Docente – UNSAAC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Validación de instrumento
 1.4. Autor del instrumento:

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			X		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

SI

SI

Observaciones:

ninguna

En consecuencia, el instrumento (SI) puede ser aplicado

V. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

Lida Victoria Cuaresma Sanchez

VI. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

Docente Principal de la Facultad de Comunicación Social e idiomas

Firma del experto
DNI:

ANEXO : 3 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023

PRESENTACIÓN:

Estimado (a) colaborador (a) de la Escuela Profesional de Educación les solicitamos su colaboración sincera en la siguiente encuesta que tiene como objetivo recopilar información sobre **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO - CUSCO 2023**

Por favor, tómele el tiempo necesario para completar la encuesta de manera individual. Agradecemos enormemente su valiosa contribución.

Para aclarar, queremos enfatizar que esta investigación no divulgará ninguna opinión ni tampoco los datos de los encuestados. La información recopilada se manejará de forma confidencial y será utilizada exclusivamente con fines de investigación.

DATOS GENERALES:

1. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 30 años
- c) De 31 a 35 años
- d) De 36 a 40 años
- e) De 41 a más años

3. Área en el que trabaja: _____

Indicar su nivel de satisfacción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

Calificación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
---------------------------------	----------------------	----------------	-------------------	------------------------------

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA						
FORMAS DE COMUNICACION						
01	Pone de manifiesto sus opiniones e ideas de forma clara y directa	1	2	3	4	5
02	Trata a sus compañeros y superiores con amabilidad y respeto	1	2	3	4	5
03	Cuando conversa con sus compañeros su tono de voz no es nada amable	1	2	3	4	5
04	Cuando conversa con sus compañeros expresa un sentido de empatía con ellos	1	2	3	4	5
SENTIDO DE LA COMUNICACION						
05	La comunicación en su municipio se sustenta en reglas y normas claramente establecidas.	1	2	3	4	5
06	La comunicación interna está dirigida a brindar apoyo y solución a los problemas que tiene los trabajadores	1	2	3	4	5
07	El manejo de la comunicación interna del municipio implica la capacitación y reconocimientos para los trabajadores	1	2	3	4	5
08	Las autoridades municipales comparten con los trabajadores la visión, misión y valores de la institución	1	2	3	4	5
ESCUCHA ACTIVA						
09	Presta atención a la comunicación que tiene con sus compañeros y superiores de la municipalidad	1	2	3	4	5

10	Expresa una actitud abierta y receptiva con las ideas y opiniones de sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
11	Se esfuerza captar y entender las necesidades y problemas que tiene sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
12	Sus respuestas son asertivas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
13	Participa activamente en las conversaciones y reuniones que se tiene en la municipalidad	1	2	3	4	5
RESOLUCION DE CONFLICTOS						
14	Asume las responsabilidades que se le asigna de forma proactiva	1	2	3	4	5
15	La toma de decisiones frente a una situación de conflicto se realizan de forma conjunta y participativa	1	2	3	4	5
16	Considera que sus relaciones interpersonales son saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos.	1	2	3	4	5
17	Apoya a la resolución de los conflictos y mantengo un ambiente de armonía en la comunicación interna con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
TRABAJO EN GRUPO						
18	El trabajo lo realiza en grupo para alcanzar los objetivos institucionales	1	2	3	4	5
19	Los compañeros de trabajo que laboran junto a usted cumplen con las tareas asignadas	1	2	3	4	5
20	Considera que existe un ambiente positivo en el equipo de trabajo que integra	1	2	3	4	5
21	El líder de equipo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros.	1	2	3	4	5

CLIMA LABORAL						
RETRIBUCIONES						
22	Recibe recompensas por el trabajo que realiza en el área donde se desempeña	1	2	3	4	5
23	Cree que su organización actúa con justicia y que le da a cada uno lo que merece	1	2	3	4	5
24	Se siente tratado como una persona, no como un recurso humano	1	2	3	4	5
25	Considera tener una actitud positiva que favorezca el buen clima y las relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
CRECIMIENTO Y DESARROLLO						
26	La municipalidad le brinda espacios de capacitación y aprendizaje	1	2	3	4	5
27	Sus jefes inmediatos evalúan su desempeño laboral en el municipio	1	2	3	4	5
28	Sus actividades las desarrolla con cierto grado de autonomía	1	2	3	4	5
BUENAS PRACTICAS						
29	Pone en práctica los principios y valores de la municipalidad	1	2	3	4	5
30	Considera usted que tiene un sentido de pertenencia con la municipalidad	1	2	3	4	5
31	Asume con responsabilidad las tareas que le delegan los jefes de la municipalidad	1	2	3	4	5

Agradezco su colaboración

ANEXO : 4 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Frontis de la Municipalidad distrital de San Jerónimo donde se Encuentra el área administrativa



Encuesta a personal de área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Llenado del libro de incidencias de la municipalidad Distrital de San Jerónimo, luego de realizada las encuestas a los trabajadores



Llenado de las encuestas con el personal de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Llenado de las encuestas en las instalaciones de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Trabajador de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo llenando la encuesta