



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS:

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA GERENCIA DE
PARTICIPACION VECINAL DE LA MUNICIPALIDAD DE
LOS OLIVOS, 2019**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

AUTOR:

Bach: CARDENAS VIGO, MILAGROS DEL CARMEN

LIMA -PERU

2019

ASESOR DE TESIS

MG. ODALIS N. SOLF DELFIN

MG. ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA

JURADO EXAMINADOR

**Dr. WALTER MAURICIO ROBLES ROSALES
PRESIDENTE**

**Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
SECRETARIO**

**Mg. VÍCTOR RAÚL VIVAR DIAZ
VOCAL**

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mis progenitores Emilia y Emerson con todo mi amor, por estar siempre presentes en mi vida, facilitándome su apoyo y sus consejos, para hacer de mí una excelente persona.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi hermosa familia por estar a mi lado apoyándome en cada momento de mi vida. También agradezco a Dios por darme siempre la fortaleza de seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación se efectuó con la finalidad de ver la influencia entre la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos- 2019. Se tiene a la interrogante: mediante el problema General ¿De qué manera influye la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?, Como Hipótesis General tenemos: La Comunicación interna influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos 2019. Tenemos como estudio a estas dos variables: Variable Dependiente Clima Organizacional y también Variable Independiente Comunicación Interna

Además, es descriptiva Correlacional el tipo de investigación y es Cuantitativa el método de investigación y por último es de No Experimental de Corte Transversal el Nivel de la Investigación, ya que no se hará ninguna manipulación de las Variables y se recopilaron en su estudio normal los datos. Además se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos, mediante el cuestionario como instrumento, que se aplicó a los trabajadores conformados en un total de 60 empleados para poder medir la Comunicación Interna en el Clima Organizacional.

Consta de 23 preguntas el cuestionario estructuradas en un total de 10 preguntas para la variable Dependiente y 13 preguntas para la variable Independiente. Para el cuestionario la escala de Likert se utilizó con 5 alternativas de respuestas: 1- Nunca, 2 - Casi Nunca, 3- A Veces, 4- Casi Siempre y 5- Siempre. En conclusión, según los resultados que se consiguieron si existe relación entre la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

ABSTRACT

The current investigación was carried out to see the Influence between internal Communication in the Organizational Climate of the neighborhood Participation Management of the Municipality of Los Olivos, 2019. In base on the general problema, the question is: How does Internal Communication influence the Organizational Climate of the Neighborhood Participation Managment of the Municipality of Los Olivos 2019?.The study variables: Independent Variable“Internal Communication and the Dependent Variable “Organizational Climate”.

In addition, the type of research is descriptive correlational, the research method is quantitative and finally the level of investigation its not experimental od cross section as no manipulations of the Variables will be obtained and the data were collected in their Normal study. The survey was used as a data, collection technique, using the questionnaire instrument that was applied to workers made up of 60 employees in order to measure Internal Comunicación in the Organizational Climate.

The questionnaire consists of 23 questions structured in a total of 13 questions for the Independent variable and 10 questions for the Deependent variable. Fort he questionnaire, the Likert scale was used with 5 alternative answers: 1-Never, 2 – Almost Never, 3.- Sometimes, 4.- Almost Always, and 5.- Always. In conclusión, according to the results obtained if there is a relationship between the Internal Communication in the Organizational Clima of the Neighborhood Participation Management of the Municipality of Los Olivos, 2019.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Asesor de Tesis.....	ii
Jurado Examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de Contenidos.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Introducción.....	xiii
I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.2 Formulación del Problema.....	15
1.1.1 Problema General.....	15
1.1.2 Problemas Específicos.....	15
1.3 Justificación del Estudio.....	16
1.4 Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivos Específicos.....	17

II MARCO TEORICO.....	18
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	18
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	19
2.2 Bases Teóricas de las Variables.....	22
2.3 Definición de términos Básicos.....	35
III MÉTODOS Y MATERIALES	
3.1 Hipótesis de la Investigación.....	38
Hipótesis 3.1.1 General.....	38
3.1.2 Hipótesis Específicos.....	38
3.2 Variables de Estudio	39
3.2.1 Definición Conceptual.....	38
3.2.2 Definición Operacional.....	38
3.3 Tipo y Nivel de Investigación.....	38
3.4 Diseño de la Investigación.....	38
3.5 Población y Muestra.....	39
3.5.1 Población.....	39
3.5.2 Muestra.....	39
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	39
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	39
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7 Métodos de análisis de datos.....	40
3.8 Aspectos ético.....	40
IV. RESULTADOS.....	42

4.1 Resultados Descriptivos.....	42
4.2 Resultados Inferenciales.....	65
V DISCUSIÓN	
Análisis de Discusión.....	70
VI CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIASBIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	83
Anexo 2: Matriz de Operalización.....	84
Anexo 3: Instrumentos.....	85
Anexo 4 Validación de Instrumento.....	86
Anexo 5 Matriz de Datos.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respeto Mutuo por los trabajadores.....	41
Tabla2: Responsabilidades y funciones.....	42
Tabla 3: Se siente conforme con la consideración de la gerencia....	43
Tabla 4: Su opinión es válida para la Gerencia.....	44
Tabla 5: Transmite Libremente la información.....	45
Tabla 6: Comunicación Ascendente.....	46
Tabla 7: Criticas oportunas por la Gerencia.....	47
Tabla 8: Se comunica de forma Clara y Sencilla.....	48
Tabla 9: Respeta su Opinión.....	49
Tabla 10: Un clima de Confianza.....	50
Tabla 11: Comunicación Eficaz y Fluida.....	51
Tabla 12: Comunicación entre Gerentes.....	52
Tabla 13: Existe Integración y cooperación.....	53
Tabla 14: Recibe reconocimiento.....	54
Tabla 15: Se valora su desempeño.....	55
Tabla 16: Se siente Motivado.....	56
Tabla 17: Colaboración Y participación.....	57
Tabla 18: Antes de emitir una comunicación.....	58
Tabla 19: Sabe escuchar.....	59
Tabla 20: Comunicación en el Clima Organizacional.....	60
Tabla 21: Coordinar trabajos.....	61
Tabla 22: Comunicación Suficiente.....	62
Tabla 23: Compromiso del Equipo.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1: Respeto Mutuo por los trabajadores.....	41
Figura2: Responsabilidades y funciones.....	42
Figura 3: Se siente conforme con la consideración de la gerencia....	43
Figura4: Su opinión es válida para la Gerencia.....	44
Figura5: Transmite Libremente la información.....	45
Figura6: Comunicación Ascendente.....	46
Figura 7 : Criticas oportunas por la Gerencia.....	47
Figura8: Se comunica de forma Clara y Sencilla.....	48
Figura9: Respeto su Opinión.....,,,	49
Figura10: Un clima de Confianza.....	50
Figura11: Comunicación Eficaz y Fluida.....	51
Figura12: Comunicación entre Gerentes.....	52
Figura13: Existe Integración y cooperación.....	53
Figura14: Recibe reconocimiento.....	54
Figura15: Se valora su desempeño.....	55
Figura16: Se siente Motivado.....	56
Figura17: Colaboración Y participación.....	57
Figura8: Antes de emitir una comunicación.....	58
Figura19: Sabe escuchar.....	59
Figura 20: Comunicación en el Clima Organizacional.....	60
Figura21: Coordinar trabajos.....	61
Figura 22: Comunicación Suficiente.....	62
Figura 23: Compromiso del Equipo.....	63

INTRODUCCION:

Se basa esta investigación en la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Se llega a la conclusión como resultado de esta investigación de que la Comunicación interna influye en el Clima Organizacional. La Comunicación Interna es considerable y necesario en toda compañía, ya que por medio de ello permiten que los empleados puedan expresar las distintas necesidades mediante las exigencias del ambiente laboral.

Esta investigación comienza en el Capítulo I, Planteamiento del Problema, la formulación del Problema detallando el problema General y específico. Además, esto también incluye la parte de la justificación, también los Objetivos de la Investigación General y Objetivos de la investigación específicos. Se presenta en detalle el marco teórico en el Capítulo II, dividido en dos bloques, los antecedentes que se vinculan con las variables “Comunicación Interna” en el “Clima Organizacional” y también las Bases teóricas de las variables, dentro de este Capítulo.

También se en el Capítulo III Métodos y Materiales, así como el diseño y tipo de investigación, la hipótesis de investigación también se detalla, mencionando la Hipótesis General y Específicas. Además, las variables de estudio incluyen: la Variable Dependiente “Clima Organizacional” y Variable Independiente “Comunicación Interna”, finalmente se ve la operacionalización de las variables.

Los resultados de esta investigación se incluyen en el Capítulo IV a través de los resultados estadísticos que se obtuvieron en las diferentes encuestas que se midieron a los empleados de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.

De esta manera se obtiene los resultados de la Hipótesis, además los resultados inferenciales y descriptivos, también incluye, la contrastación de la Hipótesis General y Específicas donde se visualiza las tablas y los gráficos estadísticos con sus respectivas conclusiones. Está incluido dentro del Capítulo V la Discusión del tema de investigación, dando de forma detallada el análisis de la discusión de los resultados de la Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional.

Asimismo, dentro del Capítulo VI está incluido las Conclusiones donde se trabaja con la muestra de la Población, donde se aplicó la encuesta que se realizó especialmente en el área de Participación Vecinal, recolectando como base a todos los resultados de esta investigación. Finalmente dentro de ello está el capítulo VII donde se plantea las sugerencias en base a la Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional que serán elaboradas después de haber obtenido los resultados de la investigación.

I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

Tiene como finalidad esta investigación ver la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, para poder proponer una Comunicación efectiva, donde esto permita un mayor desarrollo en el área de estudio y, de este modo, obtener resultados positivos entre los empleados de esa Institución Estatal.

La Comunicación es un factor indispensable para las compañías, pero esto no sería factible si dentro de la gerencia no existiera una comunicación interna , donde todos podrían tener un buen ámbito laboral, con una adecuada comunicación, “en estos espacios la CI se orienta a alcanzar objetivos más amplios dentro de la empresa” (Brandolini , Gonzales & Hopkins, 2009, p. 29).

Son dos factores muy relevantes la Comunicación Interna en el Clima Organizacional en el ámbito empresarial, es por ello que se ha investigado en el entorno Internacional e Nacional, debido a la importancia que tienen estas dos variables. Tendría la precisión de mostrar esta investigación los puntos que delimitan una excelente comunicación dentro de una Institución, ya que al momento de realizar una apropiada Comunicación existen muchas falencias.

El buen uso de la Comunicación Interna y el excelente Clima organizacional facilitan el desarrollo productivo con la intención de lograr todos los objetivos. Por lo tanto, es importante que todas las empresas aumenten los nuevos métodos de estrategias en bien de la Gerencia, ya que algunas Instituciones no utilizan una buena comunicación organizacional.

Todo esto nos facilitó para ver si hay influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional para la Gerencia de Participación Vecinal en el municipio de los Olivos.

1.2. Formulación del Problema

1.1.1 Problema General

¿De qué manera influye la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo influye la Comunicación Ascendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?

¿Cómo influye la Comunicación Descendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?

¿De qué manera influye la Comunicación Lateral en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos?

1.2 Justificación del Estudio

La presente investigación se justifica mediante el valor que posee la Comunicación Interna para el logro de una empresa, de esa forma ver la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional dentro de una entidad estatal.

Son muy importantes ambas variables para el desarrollo de las empresas y también para que puedan tener éxito favorable, esto nos ara mucho más fácil saber sobre el trabajo en equipo, el progreso de los trabajadores, el entorno y especialmente el liderazgo que existe dentro del Clima Organizacional, con el objetivo de adquirir conocimiento en base a esta investigación

A través de esta investigación los posibles resultados podrían ser factibles para la Gerencia de Participación Vecinal de dicha municipalidad u otra área, ya que en base a la investigación se podrá obtener un resultado donde todo ello permitirá tomar buenas decisiones donde el que se beneficiado será la gerencia.

Por otra parte, este plan de investigación busca obtener un resultado positivo, teniendo como punto principal resolver algunas falencias que se encontrará dentro de la gerencia.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de la Comunicación Ascendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Determinar la influencia de la Comunicación Descendente en el Clima Organización de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Determinar la influencia de la Comunicación Lateral en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos, 2019.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Esta tesis para poder desarrollarlo se tomó como referencia otros estudios de investigación sobre lo que ya existe respecto al tema de investigación y así de esa manera poder corroborar distintas informaciones de otros investigadores y poder adquirir conocimiento de qué manera se realizaron las investigaciones.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Palma G. (2014) con su investigación: *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de Instituciones Educativas Estatales en el distrito de Barranca* (tesis magistral de la Universidad Cesar Vallejo). Esta investigación tiene un tipo de Correlación descriptivo básico, que tiene un diseño de tipo transversal no experimental.

La muestra de esta investigación cuenta con 95 docentes de la población de varias Instituciones en el nivel Inicial, es probabilística aleatoria simple. El propósito de esta investigación fue ver la relación en la Comunicación Organizacional y el trabajo en Equipo entre maestros en las Instituciones Educativas Estatales en el Nivel Inicial.

La tesis concluye indicando, que si hay una excelente conexión en la Comunicación Organizacional y el Trabajo en Equipo, todo esto se enfoca en las Instituciones Educativas del Estado en maestros del nivel Inicial del Distrito de Barranca.

También concluye señalando que existe una relación significativa mediante el trabajo en equipo y la Comunicación Ascendente en las Instituciones Educativas estatales en los maestros de nivel Inicial en el Distrito de Barranca.

Asimismo, el investigador también sugiere que la motivación se aplique al trabajo en equipo de los docentes en sus respectivas áreas, así como el trabajo Institucional, para lograr un mejor desempeño en los docentes

Miranda, F& Pastor, P. (2015) con el título de su investigación *Comunicación Interna Y Clima Social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque 2015* (tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán,

Chiclayo). El propósito de esta investigación fue determinar la relación en la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los empleados de un municipio, donde la tesis utilizó una muestra de 152 trabajadores de ambos sexos, todos ellos son la suma de la población de un municipio en el departamento de Lambayeque, 2015.

La investigación de la tesis que corresponde al tipo descriptivo, correlacional de no experimental y utiliza el diseño transversal. El estudio concluyó en que esta entidad pública, los empleados de esa organización utilizan una gestión de información adecuada. Por lo tanto, se verifica que la comunicación falla en la disconformidad de la Organización en la entidad Pública.

Asimismo, concluye que existe relación de forma positiva entre las escalas horizontal, ascendente y descendente. Además, sugiere al tesista establecer programas de intervención con medidas preventivas en la resolución de conflictos, expresión y el manejo de emociones para reducir la probabilidad de desencadenar una comunicación diagonal y que ésta afecte el clima laboral, social y organizacional.

Trujillo, L. (2017) con el título de su investigación *Influencia de la comunicación interna en el Clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas. 2017* (tesis de pregrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega), El propósito de esta investigación fue establecer de qué manera influye la comunicación en el clima organizacional de los empleados.

Asimismo, influye mucho La comunicación interpersonal para el trabajo en equipo. Esta investigación es de diseño no experimental, trasversal con aspectos correlacionales y es de tipo descriptivo explicativo.

La muestra del estudio de Investigación del tesista se aplicó con una población de 627 empleados y trabajó con 238 empleados que tomaron una muestra que se eligió mediante un muestreo probabilístico. El tesista pudo determinar si una organización logra una excelente comunicación interpersonal donde contribuirá positivamente al liderazgo de los trabajadores de esa Institución, también se

concluyó que la Comunicación Institucional influye en la motivación de los empleados.

También concluye que tiene influencia la comunicación interna de manera significativa en el clima organizacional de los empleados del sector energía y minas de las instituciones públicas descentralizadas. Asimismo, el investigador sugiere implementar un modelo de comunicación interna integrada, donde sean consideradas emisoras de comunicación los miembros de la organización.

Jiménez, P (2017) con el título de su investigación *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral del Personal de la Gerencia de Operaciones Aeroportuarias* (tesis de pregrado de la Universidad San Ignacio de Loyola). El propósito de este estudio fue determinar si la Comunicación Interna influye en el Clima Laboral de los empleados del área de operaciones aeroportuarias.

Asimismo, el tipo transversal cuantitativo básico se aplicó para esta investigación, con diseño no experimental. El investigador concluyó que tanto la Comunicación Organizacional, la Comunicación horizontal y la comunicación de área afectan el ambiente de trabajo en el área de estudio.

El tesista también sugiere trabajar con los coordinadores y el equipo de supervisión para que haya más comunicación a través de las reuniones diarias para obtener más información sobre los roles de las diversas tareas específicas.

Solano, M (2018), con el título de su investigación *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa COSAPI DATA, año 2016* (tesis de pregrado de la Universidad de San Martín de Porres). Esta investigación tiene como objetivo conocer la influencia de la comunicación Interna en el Clima Organizacional. Es de corte transversal de tipo descriptivo cuantitativa, asimismo para esta investigación el tesista analizó los datos reales de las variables sin tener ninguna manipulación de ello.

La escala de Likert aplicó el tesista para su instrumento de investigación, que se basó en cuestionarios aplicados en el área de consultores de servicio al cliente en un total de 40 trabajadores en Cercado de Lima. El investigador concluyó que afecta negativamente la comunicación Interna en el Clima Organizacional en un

63.6% con un promedio de 2.99 ya que no existe un plan basado en la Comunicación Interna, lo que este dificulta un excelente Clima Organizacional.

Tambiéne concluye que el indicador de interacción para las estrategias de comunicación a través de encuestas o monitoreo de una manera consistente donde se pueden identificar los problemas de la empresa.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Díaz, 2014), con el título de su trabajo de investigación *Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo*(estudio realizado en una institución de educación superior en la localidad de Quetzaltenango Guatemala)(Licenciatura de la Universidad Rafael Landívar). Influencia en la comunicación organizacional y el trabajo en Equipos el propósito de esta investigación.

La tesis se trabajó en una muestra de estudio, basada en una población de 45 trabajadores entre jefes, personal administrativo y operativo que trabajan en esa Institución. El diseño del tipo descriptivo se utilizó en esta investigación.

El investigador concluyó que la Comunicación Organizacional tiene un impacto positivo en el desarrollo del trabajo en Equipo y esto promueve un ambiente de trabajo seguro a través de una comunicación impecable

De igual modo el tesista concluye que eleva el desempeño de cada trabajador, el trabajo en grupo, dado que los empleados laboran en grupo y ámbito al avance de sus trabajadores por medio de los círculos de calidad, ya que es una utilidad de la más alta consideración para el avance de sus operaciones.

Armas J. 2014) con el título de su trabajo de investigación titulado *comunicación interna y clima laboral (estudio llevado a cabo en un centro de llamadas de la región de Quetzaltenango* (Licenciatura). Esta investigación se mostró en una de las cuentas dentro del Call Center, que consta de 7 supervisores, 115 agentes cuya edad fue definida entre 19 y 35 años de ambos sexos. El diseño de esta investigación del estudio utilizado por la tesis fue descriptivo.

El propósito de esta investigación fue saber cómo la comunicación interna beneficia el ambiente de trabajo en el call center en la región de Quetzaltenango. Esta tesis concluyó que la comunicación interna en el ambiente de trabajo es importante ya que el mensaje se comunica a través de él. Además, el clima organizacional ayuda a motivar a los empleados, ya que cuentan con el apoyo de gerentes y colegas que tienen oportunidades de ser promovidos o ascender.

El investigador propone que se siga manteniendo el fortalecimiento de la comunicación interna para así poder garantizar que los empleados, permanezcan con la identidad laboral que tienen actualmente, así como con las herramientas que necesitan para hacer su trabajo, independientemente de quienes sean sus superiores, logrando los objetivos de la organización y evitando crisis Internas.

Balarezo, B. (2014), en su tesis de investigación titulada *La comunicación Organizacional Interna e Incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive* (tesis de pregrado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Estudiar la incidencia de una comunicación organizacional interna deficiente sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel DRIVE tiene como propósito en esta investigación.

La investigación correlacional se aplicó con un enfoque cualitativo a esta tesis y la población que trabajaba en esta investigación está compuesta por 30 miembros de la organización

El tesista llegó a la conclusión de que la comunicación Organizacional Interna de la Compañía no cumple las funciones de producir la identificación Institucional de empleador con la empresa, También se concluye que la Comunicación Organizacional afecta directamente en la baja productividad de San Miguel Drive y también en las actitudes en los trabajadores.

El investigador propone la creación de estrategias para hacer mejor la comunicación organizacional interna, mediante el propósito de que logre cumplir sus principales funcionalidades que son; hacer más impactante las relaciones entre los trabajadores y crear identificación institucional del empleado en relación con la empresa. .

Chacón, V. (2015) en su tesis de investigación titulada *Análisis del Clima Organizacional de la Empresa Representaciones CEM. Ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. (Tesis de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala), como objetivo general, era conocer los factores complicados en el Clima Organizacional de las representaciones CEM.

Para esta investigación el tesista tomó una población y muestra como base a 57 colaboradores de la empresa, por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo. En este estudio el investigador aplicó un diseño de tipo descriptivo.

Esta investigación llegó a la conclusión de que es muy excelente el trabajo en equipo en la empresa y que entre los compañeros de trabajo existe sinergia, también indica que trabajan como un equipo multidisciplinarios o auto dirigidos y se sienten identificados, cuáles de sus actividades son responsables y creen que el trato es principalmente justo para cada uno.

La tesis concluye que el tipo de liderazgo es bueno porque se gestiona dentro de la empresa, lo que indica que es el liderazgo de impacto, lo que favorece en el desarrollo de cada uno y, sobre todo, para lograr los objetivos.

El investigador propone que los métodos de retroalimentación se sigan aplicando a los colaboradores, además de una comunicación efectiva, donde fluye de forma cruzada, ascendente y descendente para que se puedan celebrar reuniones donde se anuncia el progreso del proyecto, brindando a los trabajadores información precisa y clara donde este se tendrá mejor desempeño de los empleados en la empresa.

Ancin, I & Espinosa (2017) en su trabajo de investigación titulado *La Relación entre la Comunicación Interna y Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil*. (Artículo de la Universidad Espíritu Santo, Guayaquil Ecuador). El propósito de esta investigación fue analizar la relación de la Comunicación Interna y el entorno laboral de PYMES en la ciudad de Guayaquil.

Los investigadores hicieron un análisis de literatura en base a la Comunicación Interna, como; la identidad, el Clima Laboral, la Tipología, origen e influencia de la cultura Organizacional, para poder hacer un análisis de la Comunicación Interna y su influencia en el Clima. La tesis como instrumento de

investigación utilizó escala Likert formulado por cuestionarios. También concluyeron que existe una relación considerable en la Comunicación Interna y el Clima Laboral.

2.2 Bases Teóricas de las Variables

2.2.1 Comunicación Interna

Este tipo de comunicación está basado en el trabajador interno de una empresa tales como los jefes, los directivos, los empleados y entre otros miembros más que conforman los integrantes de una empresa.

El avance de esta clase de comunicación tiene relación a la optimización que logre existir con la finalidad de obtener un resultado en el que el empleador será el beneficiado.

Para Interiano (2003) La Comunicación es una interacción social, ya que toda sociedad requiere para que su avance pueda tener una conexión en hombres y mujeres dentro de sus organizaciones y por esa razón es incuestionable que la comunicación debe ser utilizada en cualquier de sus manifestaciones

Capriotti (2009) hace mención que la buena comunicación Interna favorece en la difusión de información dentro de la organización de manera fluida y rápida y también favorece la coordinación de esfuerzos y tareas entre las diversas áreas de la empresa. De esta forma, la empresa gana mayor dinamismo y mayor flexibilidad, lo que esto permite adaptar rápidamente a las diversas situaciones que se presentan.

Además, señala que la adecuada Comunicación Interna fomentará la cohesión entre los integrantes del grupo al obtener una mayor comprensión y mayor conocimiento mutuo. Además, ayudará a identificar a las personas con la organización, compartiendo y comunicando los valores que ya están establecidos por la empresa.

Chiavenato, (2011), precisa que la Comunicación es el proceso mediante el cual la información y los significados se transmiten de una persona a otra con el fin de compartir conocimientos. Es por eso que las organizaciones no trabajan sin

la comunicación ya que este representa una red que integra, sin embargo, hay barreras de comunicación que impiden la difusión del mensaje.

Tuñez (2011) dice que la Comunicación Interna se refiere a algo interno dentro de la empresa donde este sirve para saber lo que sucede dentro de la empresa o también saber lo que la organización hace, teniendo como referencia a los posibles cambios que realizan dentro de la empresa ya sea de forma negativa o de manera positiva con el único objetivo de mejorar la comunicación interna de la organización.

Asimismo, en la investigación de Cabrera y Barba (quien es citado por Castro 2012) precisa que La Comunicación Interna es un intercambio de mensajes dentro de una empresa.

La funcionalidad primordial de este tipo de comunicación es apoyar el emprendimiento de los miembros que pertenecen a la institución con el propósito de poder hacer un maravilloso trabajo donde este se crean las condiciones primordiales para así tener un buen resultado en base general (p.17).

Gonzales (2009) detalla que la Comunicación Interna es un tipo de comunicación que es directamente al cliente interno de una Institución o Empresa donde el trabajar es participe. Todo ello se basa a las distintas necesidades de las empresas donde este es responsable de motivar el trabajo en equipo para exigir una respuesta aceptable dentro del alcance de la organización

Para Álvarez (2007) es necesario que la comunicación interna se base en un grupo de comunicación lateral, descendente, ascendente donde se realizan reuniones directamente dirigidas a los trabajadores de la empresa

Publicaciones Vértice (2008) enfatiza que la Comunicación es la capacidad que tiene todo ser vivo, porque en la forma en que se transmiten las experiencias, los sentimientos y la información, por lo tanto, la comunicación es el intermediario para así poder transmitir un mensaje mediante un remitente hacia un destinatario.

Asimismo, indica que hay diferencia en la comunicación y la información donde señala que la Comunicación requiere de una retroalimentación y por ende la información no necesita de una retroalimentación.

Es por eso que cuando alguien proporciona una información, envía el mensaje solo al destinatario de una sola dirección, por lo tanto, cuando alguien lo comunica, es mas viable para el remitente y el destinatario y finalmente el mensaje se envía bidireccionalmente.

Vásquez (2010) destaca que la Comunicación interna es un factor muy principal, para que de forma eficiente funcione la organización. Ya que por medio de ello tiene la posibilidad de transmitir diferentes mensajes donde se encuentran vinculados a los diferentes desarrollos ya sea de manera interna o de forma externa.

Por otra parte, Vásquez indica que Tello señala que la Comunicación Interna es el grupo de mensajes que se emiten con el único propósito de provocar un efecto concreto, lo que esto significaría no solo poder escuchar si no también saber hablar y sobre todo prestar mucha atención cuando los demás están emitiendo sus palabras.

Además, menciona que la capacidad de la Comunicación Internase basa en ayudar a la eficacia de formas distintas donde los empleados se encargan de cumplir sus actividades dentro de su trabajo, donde esto se encarga de emitir a los empleados a poder tener aptitud de respuesta a los diversos mensajes que proporciona la empresa a sus empleados o en todo caso esto sería al revés.

Collado (2005). La Comunicación Interna es el grupo de actividades que realiza cualquier organización para crear y mantener excelentes relaciones mediante el uso de diversos medios que los mantienen informados y motivados para contribuir a su trabajo y así lograr los objetivos que propone la organización

Asimismo, Elías & Mascaray señalan que está destinado o dirigido a las personas que forman parte de una Institución y que están vinculados a ella, también indican que no pueden vivir sin comunicación las organizaciones. Por otra parte, indican que todo ello se refiere a que los trabajadores sepan y acepten las directrices y también las políticas de la empresa.

Kouss (2015) precisa que este tipo de comunicación se caracterizan por el destinatario de los mensajes si pertenecen a la empresa a la organización de la cual es interna, estos son: los gerentes , los intermediarios y entre otros trabajadores con la idea de crear un clima organizacional apropiado basado en el buen uso de los medios de comunicación para relacionar a los miembros de la organización con los mensajes que circulan por toda la empresa y llega a las personas que realmente requieren de esa información.

Rodríguez (2005) señala que Pizzolante determina que se vuelve estratégica la comunicación a través de la estrategia que queremos lograr, y también señala que la comunicación se encuentra a través de tres conceptos básicos. Que son: la cultura, la imagen y finalmente la identidad.

Asimismo, detalla que Collado indica que se refiere a Comunicación Organizacional a todo el conjunto de mensajes que será intercambiada por los miembros de la organización, por lo tanto, se refiere a actividades y técnicas que agiliza y facilita a todos los mensajes que se realiza entre los integrantes de una organización

En la investigación de Aspillaga (como cito en Tessi, 2018) indica que la Comunicación Interna “es toda la comunicación que se genera en una organización y está integrada por todos los mensajes que circulan en el ámbito organizacional, sean estratégicos o no (p,16).

Armas (2014) El Clima Laboral y la Comunicación Interna son ambos puntos esenciales y especialmente necesarios para una excelente gestión dentro de la organización, del mismo modo las herramientas de la comunicación se deben encontrar muy bien definida y plasmada para que la información sea emitida de manera concisa dentro de la empresa.

Collado &García (2008) aseguran que ya hace un largo tiempo se hizo uso de las cartas como medios de comunicación interna, además dentro de ello estaban incluidos las reuniones, los memorandos, los reportes y entre otros.

Todos ellos son medio de comunicación que con el tiempo se ha ido cambiando y que existen desde que el hombre los creó con la finalidad de que los miembros de la empresa logren desarrollar la comunicación de forma eficaz.

Cristiancho, F (2013) en su blog, precisa que la Comunicación Interna es una pieza clave para todas las organizaciones. También hace mención que la Comunicación siempre ha estado presente dentro de las empresas, ya que por medio de ello circula la información donde se hace relación entre los distintos trabajadores de las distintas áreas.

Asimismo, hace mención de que no en todas las empresas se tiene conciencia de la importancia que tiene de implementar una nueva estrategia donde este involucre a todos sus trabajadores de manera estratégica.

Merlano (2012) precisa que la “Comunicación dentro de las Organizaciones” es un factor principal e importante, donde las personas que cuentan con capacitación puedan transmitir y sobre todo dirigir la organización con una excelente visión.

También indica que las empresas necesitan desarrollar tácticas para así de esa manera poder administrarla comunicación interna en base a todos los empleados, ya que todo esto incentiva a tener más seguridad en lo que desarrollan, asimismo aumenta las emociones donde los empleados de la empresa experimentan dentro de la empresa.

Además, Merlano señala que Robbins menciona que en la Comunicación Interna existen tres tipos:

➤ **Comunicación Ascendente:**

Este tipo de comunicación se basa en un nivel superior donde la información es brindada a los jefes dentro de la organización sobre los presuntos problemas, avances y metas de la organización.

En este tipo de comunicación es donde el jefe tendrá el conocimiento de cómo se sienten los empleados con sus compañeros de trabajo y también con la empresa en su centro de labores. Los medios más empleados son: correos, Buzón de sugerencias y entrevistas que serán plasmadas para los trabajadores.

➤ **Comunicación Descendente:**

Este tipo de comunicación va desde los jefes hacia los trabajadores, con la finalidad de proporcionar las obligaciones y asignar instrucciones a los trabajadores y es utilizado por el líder de la organización.

Utiliza dinámicas para una buena comunicación el líder, tales como grupales, reuniones, entrevistas personales y correos.

➤ **Comunicación Lateral:**

Este tipo de Comunicación está conformada entre los mismos integrantes del grupo, que se encuentran relacionados en el mismo nivel. Para este tipo de comunicación se hacen usos de las herramientas tales como: Correos, comunicación Verbal y reunión de grupos de manera informal y formal.

Manrique (2016) indica que la comunicación es uno de los factores más indispensables para una empresa, pero asimismo indica que esto podría ser a la vez la comunicación más subestimada.

Robbins&Judge, (2009) indican que la Comunicación Interna dentro del grupo tiene 4 funciones las cuales son: expresión emocional, motivación, información y control. Asimismo, la comunicación genera motivación porque aclara a los trabajadores qué se está haciendo y qué tan bien se está haciendo y que se puede hacer para poder mejorar el rendimiento si es satisfactorio.

- La Comunicación está relacionada con su función de facilitar la toma de decisiones al proporcionar la información que los integrantes del grupo requieren para tomar decisiones mediante la transferencia de datos para poder evaluar e identificar alternativas a la selección.
- También indica que la Comunicación proporciona una forma de expresarse emocionalmente así como satisfacer las necesidades sociales.
- Asimismo, menciona que de diferentes maneras la comunicación actúa para poder observar los comportamientos de los integrantes de la organización. Toda organización tiene sus lineamientos y jerarquías de

autoridad donde este exige que los trabajadores continúen con sus labores.

- La Comunicación Genera motivación porque aclara a los empleados que se está haciendo y que se puede hacer para de esa manera poder mejorar los rendimientos de los empleados de la organización.

Cruz, (2012). La Comunicación Interna debe entenderse como un proceso eficiente, coherente y sobre todo multidireccional en el que se analizan los diferentes grupos internos que la organización ha organizado. Además, las organizaciones crear líderes que puedan escuchar y sobre todo generar respeto entre todos los trabajadores para así de ese modo poder evitar el abuso de poder o autoridad.

2.2.2 Clima Organizacional

El clima Organizacional es un factor principal para obtener resultados adecuados dentro de la empresa. Ya que por medio de ello permite tener una identificación, también permite organizar y sobre todo nos permite tener una valoración de las opiniones que tiene el equipo de trabajo.

Además, dentro de la organización se encuentra el ambiente interno donde esto están conformados por todos los integrantes y todo ello se involucra como el Clima Organizacional.

El Clima organizacional resalta la forma de vida en que se desarrolla dentro de una empresa es por esa manera que la actitud de un buen clima dentro de la empresa indica un buen desarrollo con cada uno de los integrantes de la empresa en que están laborando. Es por ello que cuando se analizó el Clima Organizacional se vieron diferentes estudios donde este nos permite adquirir diferentes opciones.

Asimismo, se refiere al Clima Organizacional a todas las características del ambiente de la empresa donde se resalta el esfuerzo de cada uno de los trabajadores.

Chiavenato, (2009) define el Clima Organizacional el entorno entre los integrantes de la organización y este está relacionado al grado de motivación de los integrantes de la organización. Cuando los integrantes de la organización están muy motivados, mejora el Clima Organizacional y este se convierte en relaciones satisfactorias caracterizadas en estados de ánimos, colaboración ilimitada y entre otros.

Pero cuando los integrantes de la organización están desmotivados ya sea por alguna razón, el Clima Organizacional tiende a deteriorarse y todo ello se caracteriza por insatisfacción, poco interés en el trabajo y entre otros.

Asimismo, Chiavenato (2009) indica que el Clima Organizacional son las características del ambiente que es vista por los integrantes de la empresa donde influye fuertemente en su comportamiento.

Todo ello es vista por todos los integrantes de la empresa ya que trabajan dentro de ese ambiente ya que todos los trabajadores tienen distintas formas de pensar en el medio que esta laborando ya sea de manera buena o de manera mala y todo ello podría afectar al clima de la empresa. (Miranda & Bustos, 2001 p. 162).

García & Ibarra (s.f) indican que es evidente que el clima organizacional el cambio temporal en las actitudes de las personas es evidente, y puede deberse a innumerables razones como: los días en que se hacen los pagos, los bonos otorgados, los días de cierre, los aumentos salariales y la reducción de cambios de personal y gerencia.

También señalan que Rodríguez dice que, como característica del clima organizacional, es necesario pertenecer, es decir, las organizaciones aprecian cierta estabilidad en el clima organizacional con algunos cambios graduales.

Asimismo, citan a Silvana en esta misma fuente quien señala que el clima organizacional tiene como características; es diferente a la cultura organizacional, lo involucra, pero es diferente de la percepción del individuo, puede registrarse por medio de muchos procedimientos que existe dentro de la organización

Trujillo (2017) define que es complicado trabajar en un increíble Clima Organizacional, porque el trabajo no solo se basa de una sola persona sino de un grupo de miembros de personas. Señala también que es muy fundamental revisar siempre el ambiente laboral para así poder tener excelentes resultados, ya que tiene muchos beneficios trabajar en un excelente Clima.

Chiang, Martin & Nuñez. (2010). Señalan que, según la bibliografía existente, existe un debate mediante dos climas; el organizacional y el psicológico. Donde se estudia el tipo psicológico a nivel individual y el otro en un nivel organizacional

Asimismo, ambos aspectos del clima se consideran multidimensionales, que apuntan a las percepciones de los trabajadores sobre sus experiencias dentro de una organización

Robbins & Judge, (2009) señalan que el entorno de una organización está constituido por las instituciones o fortalezas de una organización que potencialmente pueden afectar su desempeño.

Para Anzola (2003) señala que el Clima Organizacional es el ambiente de una empresa u organización donde este influye de manera positiva a la conducta de los miembros de la Institución, empresa u organización.

Para Andrade (2005), es un ámbito fundamental o principal de la compañía el Clima Organizacional, por lo que vale la pena señalar o resaltar que es otro factor muy importante ya que cada trabajador debería sentirse identificado con la Institución, es muy importante como proceso social la comunicación en las organizaciones que tiene como finalidad de brindar una buena imagen para la empresa o Institución.

Chiang & Núñez (2010), señalan que el Clima Organizacional es atribuido por Lewin en 1951, por la teoría motivacional. Se hizo famoso el concepto en los 60 y 70 a través de la bibliografía industrial y organizacional, por medio el libro de Stringer y Litwin en 1968 y de dos trabajos realizados por Von y Forehand en 1964 y finalmente por Jones y James de 1974.

García, (2009). Indica que Dessler señala que el clima sea importante debido al papel que desempeña como el vínculo entre el comportamiento de los trabajadores y los objetivos de la organización.

Keith, (2003) dice que el clima organizacional es el entorno humano en el que los empleados de una empresa realizan su trabajo. Se refiere al entorno de un departamento o una unidad importante de la organización, como una rama de la organización.

Martínez (2003) indica que el clima organizacional determina cómo un individuo percibe su satisfacción, productividad, desempeño y su trabajo. Tiene las siguientes características;

- Tiene una acción de continuidad no tan permanente en la cultura y este cambia después de una intervención de manera específica.
- Tiene consecuencias en el comportamiento.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede permanecer igual.

Asimismo, García quien citó a Brunet que indica para realizar la medición del clima organizacional el principal instrumento que se utiliza es el cuestionario que se presenta de manera escrita. Los cuestionarios están elaborados en base a escalas ya sea de forma de intervalos o nominales.

En general se le pide al encuestado que exprese sus puntos de vista sobre la situación actual, lo que permitirá revelar el grado de satisfacción que tiene el trabajador en relación con el clima en el que desarrolla sus actividades laborales.

Vega, Arévalo, Sandoval & Aguilar (2006) indican que Piece define el Clima Organizacional como principal al ambiente interna de la Institución donde este influye de modo directa en sus actividades por el cual es percibido en la empresa por sus trabajadores.

Chiavenato, (2011). Indica que el Clima Organizacional está relacionado con la motivación con los miembros de la empresa, si es alta la motivación, el clima

Organizacional será positiva, lo que facilita las relaciones entre los miembros de la organización, la satisfacción laboral y el interés.

Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet & Van der Stuyft (2010), informan que existen varios modelos como el inventario en el Clima Organizacional, proyecto y métodos que fue utilizada por medio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), todo ello para poder llevar a cabo la evaluación del Clima Organizacional que fue usada en Cuba.

Mediante el análisis del Clima Organizacional señalan que existen 4 dimensiones que son; Reciprocidad, motivación, Liderazgo y participación.

Para Rodríguez, et al. (2010) se considera para esta investigación, tres dimensiones las cuales son:

✓ **Motivación:**

Vértice (2008) indica que hay bastante influencia de la motivación en el rendimiento de los trabajadores de una organización, por lo que son motivados los trabajadores con la finalidad de poder obtener un buen rendimiento en los propósitos de la empresa.

✓ **Liderazgo:**

Robbins & Coulter (2014) señalan que es muy importante para todas las empresas el liderazgo porque en las empresas el Líder influye de manera efectiva y se ocupa de que fluyan las cosas. Además, señalan que el “Liderazgo” se encarga de dirigir e influir al grupo con la finalidad de conseguir metas. Y “Líder” es la persona que tiene autoridad administrativa ante los demás (p,536).

✓ **Trabajo en Equipo**

Accerto (2014) indica que se basa en todo un conjunto de personas el trabajo en equipo, que trabajan con la finalidad de obtener objetivos a lograr un solo resultado en bienestar de la organización, que está planificada previamente .

Acosta (2011) menciona que es un factor fundamental e importante para toda organización el trabajo en equipo, donde se hace referencia que cada integrante

del equipo posee sus propias motivaciones ya que por medio de ello se ve el trabajo en equipo.

Toro, (2010) señala 3 puntos diferentes sobre el concepto del clima organizacional:

- ✓ el primero se define como una variable independiente responsable de importantes efectos en base a la productividad, la satisfacción y por último a la motivación.
- ✓ El segundo indica que es una variable dependiente que está determinada por condiciones como el empleo del lugar de trabajo, el género, las condiciones de trabajo, las edades y entre otras realidades con la misma similitud.
- ✓ El tercero indica que es una variable intermedia que está entre la realidad social y orgánica de la organización y el comportamiento individual.

Luthans, (2008). El clima organizacional lo define como el estudio, la aplicación de fortalezas las positivas capacidades psicológicas que se miden de los recursos humanos que administran y desarrollan de manera efectiva para mejorar el desempeño en el lugar del presente trabajo.

Soto,(2018). El clima organizacional en las empresas incluye las relaciones que se hacen mediante los diferentes integrantes de la empresa que constituyen el entorno en el que se encuentran los trabajadores donde realizan sus actividades.

Además, indica que el Clima Organizacional es un factor positivo en la organización o un obstáculo en sus resultados. Con respecto al clima de la organización, los factores internos, externos de la empresa afecta el desempeño de los miembros de la compañía

Martínez (2008) informa que el clima organizacional es un fenómeno intermedio que mide los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales

que se traducen en comportamientos que tienen consecuencias para la organización.

2.3 Definición de términos Básicos

- **Comunicación Interna:**

Según Merlano (2012) este modelo de comunicación es aquella que existe dentro de una organización donde este se encarga de transmitir los mensajes de manera interna.

- **Clima Organizacional:**

Para Andrade (2005) señala que el Clima organizacional es un modelo más que define como el ambiente funcional que está vinculado por los miembros de la organización y por la visión que tiene el trabajador hacia la propia empresa.

- **Organización:**

Publicaciones Vértice (2008) hace mención de que la “Comunicación” es para transmitir información mediante mensajes, emisor y receptor.

- **Comunicación Lateral:**

Se basa esta comunicación entre trabajadores que se encuentran en el mismo nivel organizacional.

- **Comunicación Ascendente:**

Este tipo de comunicación se basa en la Comunicación que va hacia arriba, de los empleados hacia la gerencia.

- **Comunicación Descendente:**

Este tipo de comunicación se basa en la comunicación que va hacia abajo, de la gerencia a los trabajadores. Se hace uso de esta comunicación para coordinar, evaluar a los empleados o para informar.

III MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Hipótesis General

La Comunicación interna influye positivamente el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos 2019.

3.1.2 Hipótesis Específicos

La Comunicación Ascendente influye positivamente el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

La Comunicación Descendente influye positivamente el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

La Comunicación Lateral influye positivamente el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

3.2 Variables de Estudio

3.2.1 Definición Conceptual

✓ **Comunicación Interna**

Armas (2014) indica que esta clase de comunicación, Comunicación Interna dentro de la organización es un factor súper importante además indica que la Comunicación debe de estar bien plasmada y definida para que se emita de manera sencilla y clara la información.

✓ **Clima Organizacional:**

Vega et, al. (2006) indican que Peiro se refiere que el “Clima Organizacional se trata de impresiones, percepciones o imágenes de la realidad Organizacional, pero sin olvidar que es una realidad subjetiva” (p,335).

3.2.2 Definición Operacional

Variable Independiente	Variable Dependiente
Comunicación Interna <i>Dimensiones</i>	Clima Organizacional <i>Dimensiones</i>
Comunicación Ascendente	Motivación
Comunicación Descendente	Liderazgo
Comunicación Lateral	Trabajo en Equipo

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación

Para esta investigación, utilizaré la clasificación de Hernández Sampieri (2014) donde esta investigación divide como: Descriptivo, exploratorio, correlacional y explicativo. Es descriptivo Correlacional este estudio ya que busca atributos y singularidades para las Variables. Comunicación Interna en el Clima Organizacional con la finalidad de desarrollar la investigación. También tiene el nivel correlacional donde muestra la relación que existe entre las variables y después dar las posibles sugerencias.

3.4 Diseño de la Investigación

En este estudio, se utilizó el diseño no experimental con un corte transversal, ya que no va a haber ninguna manipulación de las variables., es decir que los hechos o fenómenos fueron vistos en su contexto natural. 3.5 Población y Muestra de Estudio

3.5.1 Población

La población de esta investigación son todos los integrantes o empleados que forman parte de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos, con un total de 60 empleados dentro de la gerencia.

3.5.2 Muestra

En un total de 60 empleados de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos está conformado la muestra, porque la población es pequeña y la totalidad es necesaria para dar mejores resultados.

3.6 Técnicas e Instrumento de recolección de datos.

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

En este estudio se aplicará la técnica de recolección de información que es analizada mediante la encuesta, por medio de preguntas cerradas para mi investigación. Permitir recoger este método los datos desde la perspectiva de los interrogantes, en un momento determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

3.6.2 Instrumentos de Recolección de datos

Cuando ya esté efectuada la encuesta se va a aplicar el instrumento de recolección de datos finales a través de la Escala de Likert que mostrará la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional. Esta

herramienta que es la escala de Likert se basa en rangos graduales tales como a veces, casi siempre, siempre, nunca, entre otros. Este instrumento también se aplicará al personal y al jefe de la Gerencia de Participación Vecinal del municipio de los Olivos.

3.7 Métodos de Análisis de Datos

Se iniciará con la recolección de datos de acuerdo con la investigación después cuantificarlos y eso permitirá examinar cómo se manifiesta el fenómeno de la investigación, que es la escasez de comunicación interna en los trabajadores y jefe para poder saber cuál es el problema y en conclusión se aplicará el instrumento de escala de Likert.

3.8 Aspectos Éticos

Esta investigación se efectuará con la finalidad de considerar ética la información en donde se empleará este estudio, asimismo se indica que los participantes no serán reservados y no se los mencionará. Además, se ha recolectado por medio del Marco Teórico los parámetros que se establece en este tipo de investigación

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Comunicación Interna - Variable Independiente

Ítem I. Pregunta 1.- ¿Existe Respeto mutuo por los trabajadores hacia la gerencia?

Tabla 1 *Respeto mutuo por los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	2	3,3	3,3	6,7
Casi Siempre	23	38,3	38,3	45,0
Siempre	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

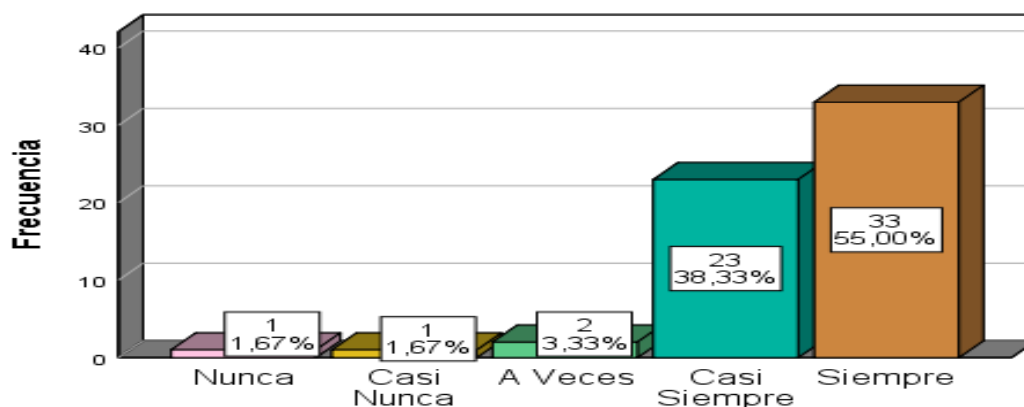


Figura 1 *Respeto mutuo por los trabajadores*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 55,00% indica que Siempre existe respeto mutuo por los trabajadores hacia la gerencia, asimismo indica que Casi Siempre el 38,33%, el 3,33% señalan que A veces y finalmente el 1,67% indican que Nunca y Casi Nunca.

Ítem I. Pregunta 2.- ¿Conoce sus responsabilidades y funciones de su puesto de trabajo?

Tabla 2 Responsabilidades y funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	1	1,7	1,7	5,0
Casi Siempre	24	40,0	40,0	45,0
Siempre	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

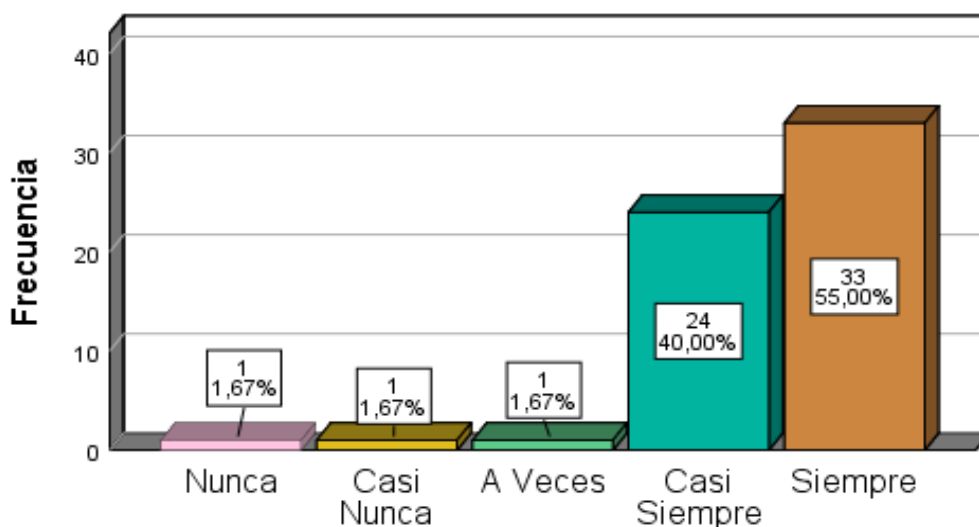


Gráfico 2 Responsabilidades y funciones

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 55,00% indica que Siempre conocen sus responsabilidades y funciones de su puesto de trabajo, asimismo indica que Casi Siempre el 40,00%, también el 1,67% señalan que A veces, Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 3.- ¿Se siente conforme con la consideración de la Gerencia?

Tabla 3 *Conforme con la consideración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	6	10,0	10,0	13,3
Casi Siempre	23	38,3	38,3	51,7
Siempre	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

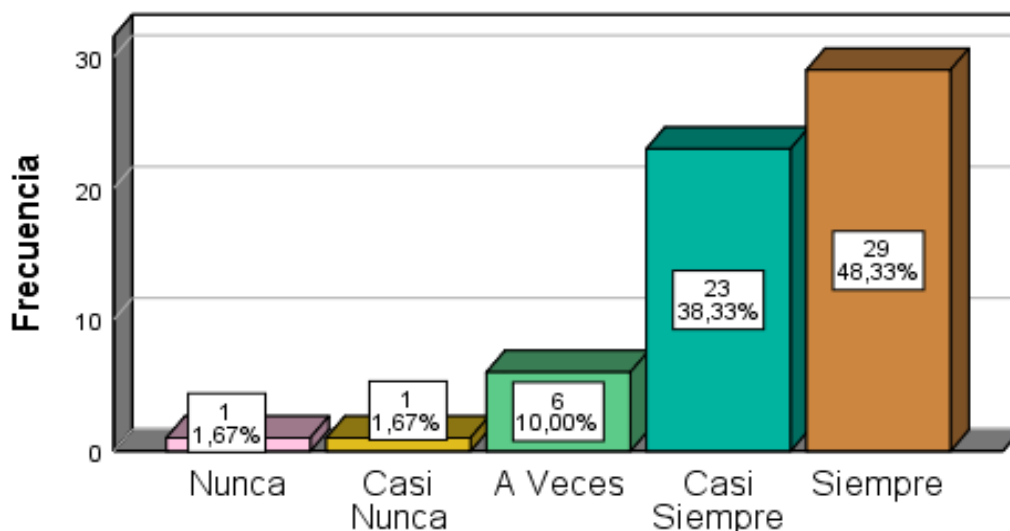


Gráfico 3 *Conforme con la consideración*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 48,33% indica que Siempre Se sienten conformes con la consideración de la Gerencia, asimismo indica que Casi Siempre el 38,33%, el 10,00% señalan que A veces, y finalmente el 1,67% señalan que Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 4.- ¿Su opinión es válida para la Gerencia?

Tabla 4 *Opinión es válida para la Gerencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	6	10,0	10,0	13,3
Casi Siempre	30	50,0	50,0	63,3
Siempre	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

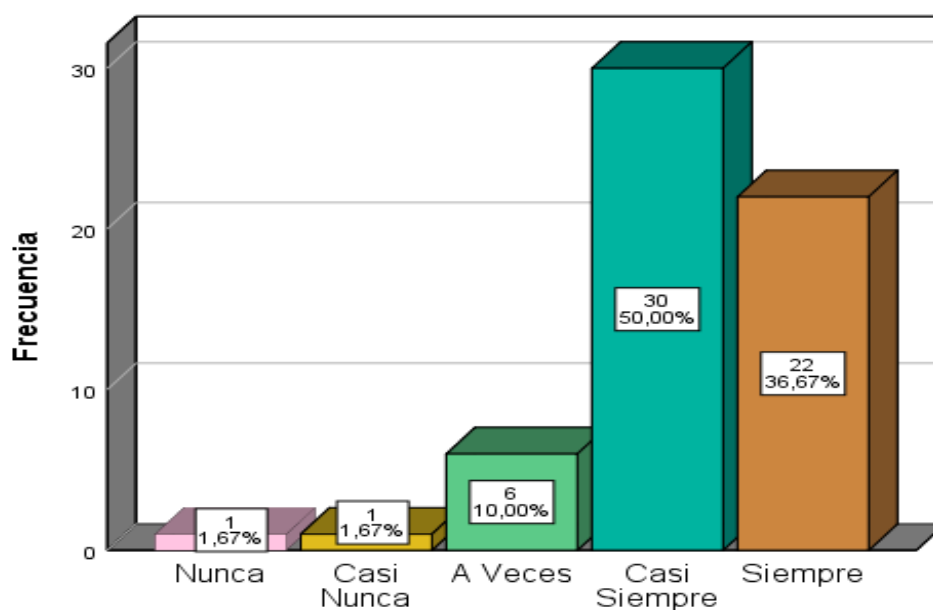


Gráfico 4 *Opinión es válida para la Gerencia*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 50,00% indica que Casi Siempre Su opinión es válida para la Gerencia, asimismo el 36,67% indica que Siempre, el 10,00% señalan que A veces, y finalmente señalan Casi Nunca y Nunca el 1,67%..

Ítem I. Pregunta 5 ¿Usted transmite libremente la información y se comunica con su jefe directo?

Tabla 5 *Transmite libremente la información y se comunica con su jefe directo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	9	15,0	15,0	18,3
Casi Siempre	26	43,3	43,3	61,7
Siempre	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

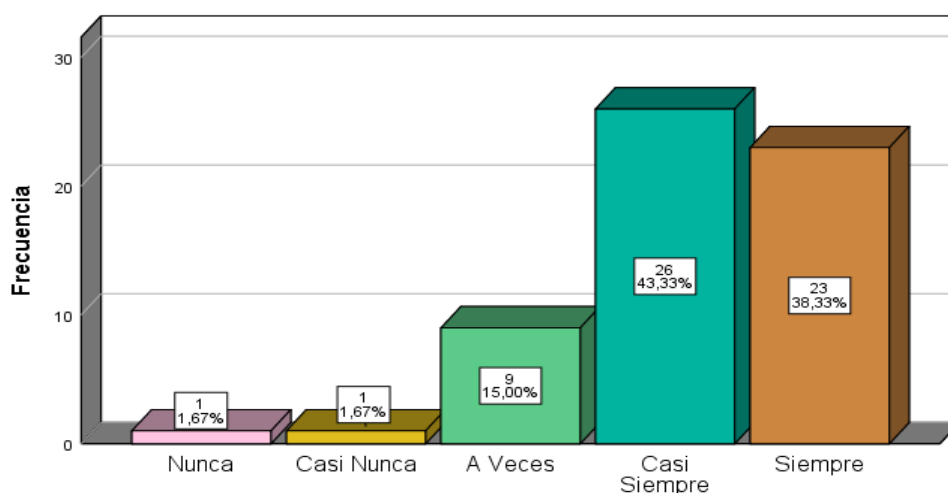


Gráfico 5 *Transmite libremente la información y se comunica con su jefe directo*

Interpretación:

Tomando presente de lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 43,33% indica que Casi Siempre transmiten libremente la información y se comunican con su jefe directo, asimismo indica que Siempre el 38,33%, el 15,00% señalan que A veces, y finalmente el 1,67% señalan que Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 6 ¿El personal hace uso de la comunicación ascendente con el objetivo de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes?

Tabla 6 *La comunicación ascendente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	2	3,3	3,3	6,7
Casi Siempre	27	45,0	45,0	51,7
Siempre	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

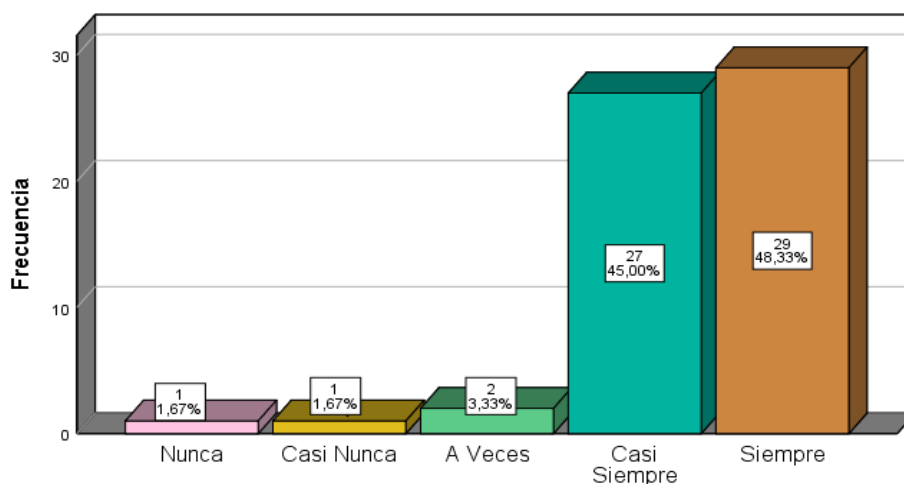


Gráfico 6 *La comunicación ascendente*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 48,33% indica que Siempre el personal hace uso de la comunicación ascendente, asimismo indica que Siempre el 45,00%, el 3,33% señalan que A veces, y finalmente el 1,67% señalan que Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 7.- ¿Usted acepta las críticas oportunas por parte de la gerencia para crecer profesionalmente?

Tabla 7 Las críticas oportunas por parte de la gerencia para crecer profesionalmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7
	Casi Nunca	1	1,7	3,3
	A Veces	10	16,7	20,0
	Casi Siempre	22	36,7	56,7
	Siempre	26	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

Fuente SPSS Software v 25Í

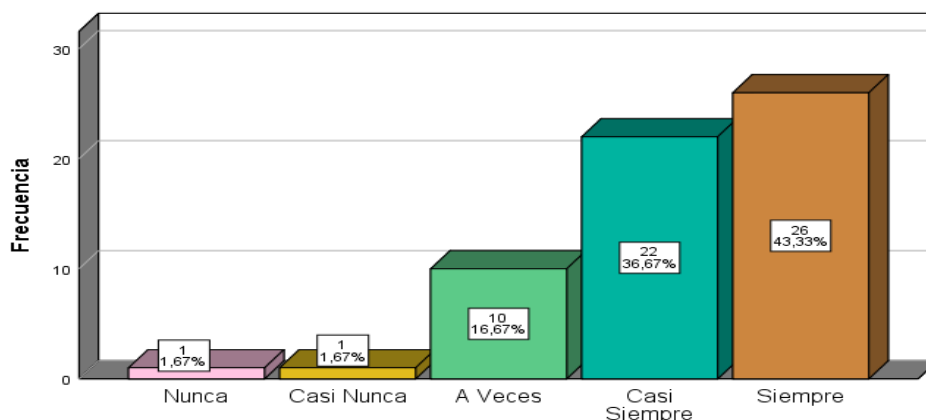


Gráfico 7 Las críticas oportunas por parte de la gerencia para crecer profesionalmente

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 43,33% indica que Siempre aceptan las críticas oportunas por parte de la gerencia para crecer profesionalmente, asimismo indica que Casi Siempre el 36,67%, el 16,67 % señalan que A veces, y finalmente el 1,67% señalan que Casi Nunca y Nunca..

Ítem I. Pregunta 8.- ¿Su jefe inmediato se comunica de forma clara y sencilla?

Tabla 8 *Jefe inmediato se comunica de forma clara y sencilla*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	4	6,7	6,7	10,0
Casi Siempre	33	55,0	55,0	65,0
Siempre	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

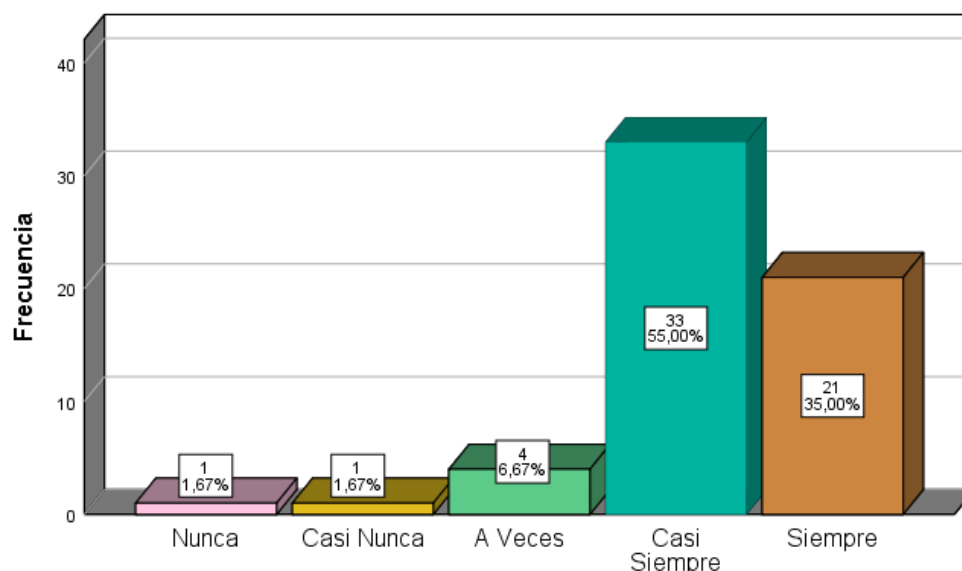


Gráfico 8 *Jefe inmediato se comunica de forma clara y sencilla*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 55,00% indica que Casi Siempre el jefe inmediato se comunica de forma clara y sencilla, asimismo el 35,00% indica que Siempre, el 6,67 % señalan que A veces, y finalmente que Casi Nunca y Nunca señalan el 1,67%.

Ítem I. Pregunta 9.- ¿La Gerencia Respeta la opinión de los trabajadores?

Tabla 9 *Respeta la opinión de los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	2	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	1	1,7	1,7	5,0
Válido A Veces	6	10,0	10,0	15,0
Casi Siempre	28	46,7	46,7	61,7
Siempre	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

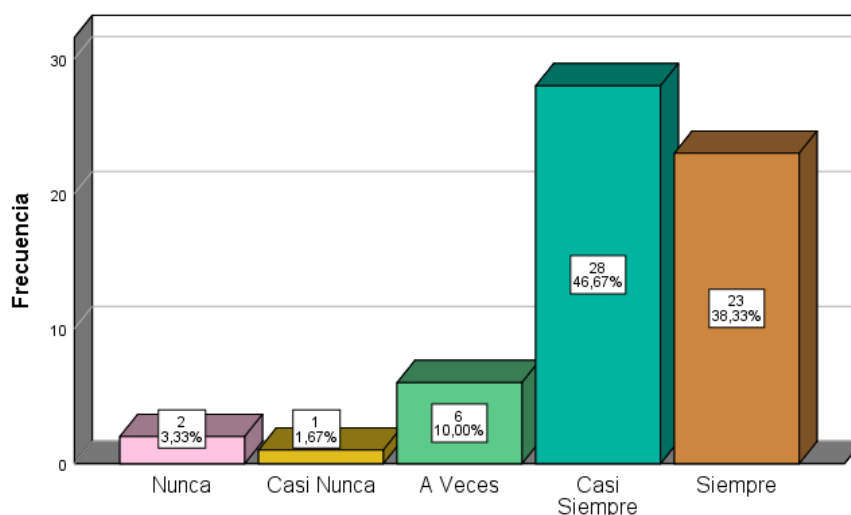


Gráfico 9 *Respeta la opinión de los trabajadores*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede deducir que el 46,67% indica que Casi Siempre La Gerencia Respeta la opinión de los trabajadores, asimismo indica que Siempre el 38,33%, el 10,00 % señalan que A veces, el 1,67% señalan que Casi Nunca y finalmente el 3,33% indican que Nunca.

Ítem I. Pregunta 10 ¿Considera que el jefe inmediato a un clima de confianza?

Tabla 10 El jefe inmediato da un clima de confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	1	1,7	1,7	5,0
Válido A Veces	3	5,0	5,0	10,0
Casi Siempre	28	46,7	46,7	56,7
Siempre	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

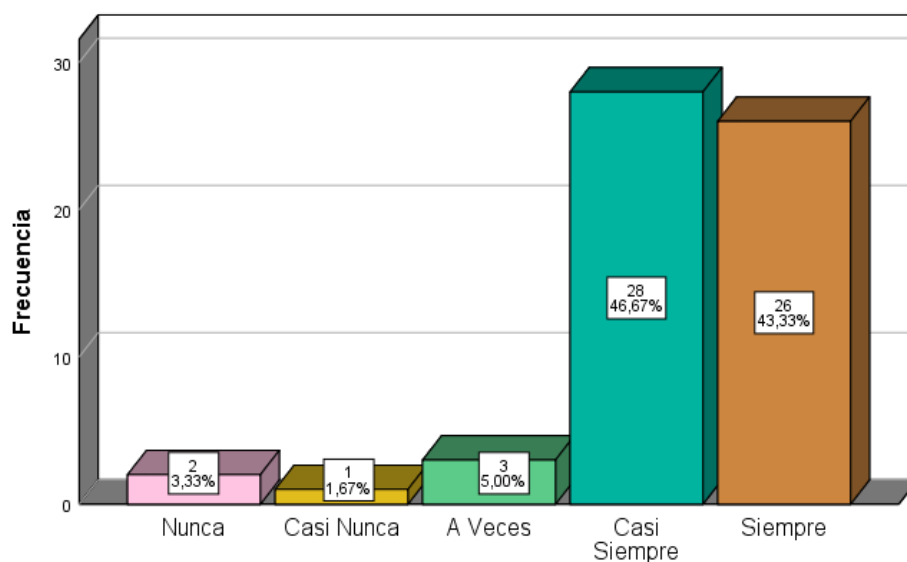


Gráfico 10 El jefe inmediato promueve un clima de confianza

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 46,67% indica que Casi Siempre Considera que el jefe inmediato da un clima de confianza, asimismo indica que Siempre el 43,33%, el 5,00 % señalan que A veces, el 1,67% señalan que Casi Nunca y finalmente el 3,33% indican que Nunca.

Ítem I. Pregunta 11 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre los jefes de otras áreas?

Tabla 11 *Comunicación eficaz y fluida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	2	3,3	3,3	6,7
Válido A Veces	6	10,0	10,0	16,7
Casi Siempre	25	41,7	41,7	58,3
Siempre	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

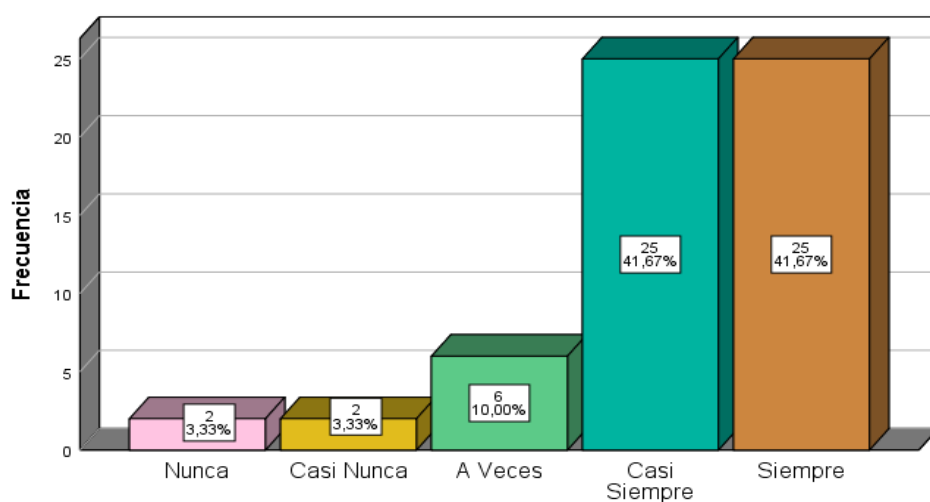


Gráfico 10 *Comunicación eficaz y fluida*

Interpretación:

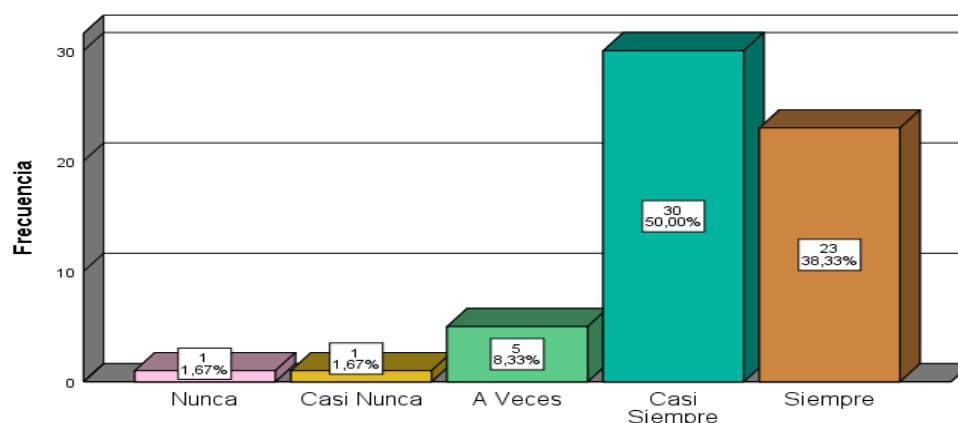
Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 41,67% indica que Siempre y Casi Siempre existe comunicación eficaz y fluida entre los jefes de otras áreas, asimismo el 10,00 % indica que A veces y señalan que Nunca y Casi Nunca el 3,33 %.

Ítem I. Pregunta 12 ¿Existe Comunicación entre los gerentes y esto permite el desarrollo de una buena comunicación Lateral?

Tabla 12 *Existe Comunicación entre los gerentes y esto permite el desarrollo de una buena comunicación Lateral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
	A Veces	5	8,3	8,3	11,7
	Casi Siempre	30	50,0	50,0	61,7
	Siempre	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 *Existe Comunicación entre los gerentes y esto permite el desarrollo de una buena comunicación Lateral*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 50,00 % indican que Casi Siempre existe Comunicación entre los gerentes y esto permite el desarrollo de una buena comunicación Lateral, asimismo el 38,33 % indica que Siempre, también señalan que A veces el 8,33 % y el 1,67% indican que Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 13 ¿Existe integración y cooperación entre los gerentes de diferentes áreas?

Tabla 13 *Integración y cooperación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	12	20,0	20,0	23,3
Casi Siempre	18	30,0	30,0	53,3
Siempre	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

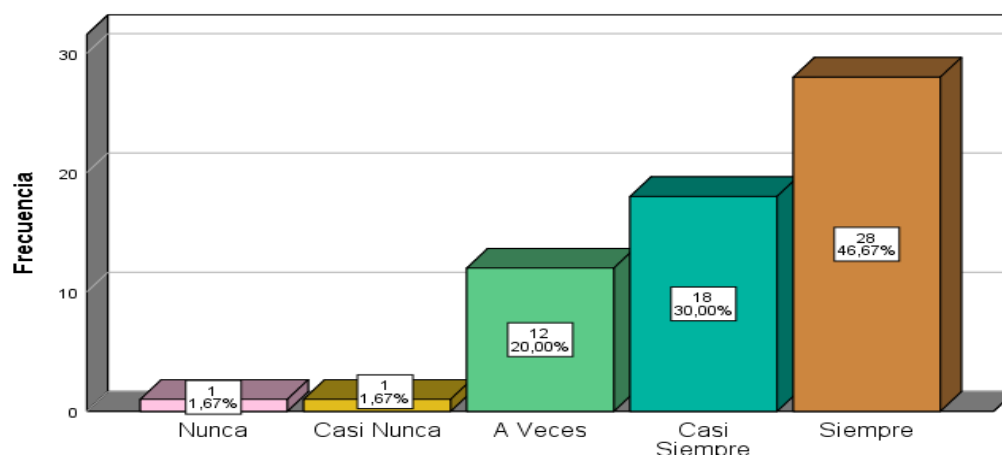


Gráfico 13 *Integración y cooperación*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 46,67 % indican que Siempre existe integración y cooperación entre los gerentes de diferentes áreas, asimismo indica que Casi Siempre el 30,00 %, el 20,00 % señalan que A veces y el 1,67% indican que Casi Nunca y Nunca.

Ítem I. Pregunta 14 ¿Recibe reconocimiento por parte de la gerencia cuando realizas un excelente trabajo?

Tabla 14 *Recibe reconocimiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	7	11,7	11,7	21,7
Válido A Veces	32	53,3	53,3	75,0
Casi Siempre	8	13,3	13,3	88,3
Siempre	7	11,7	11,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

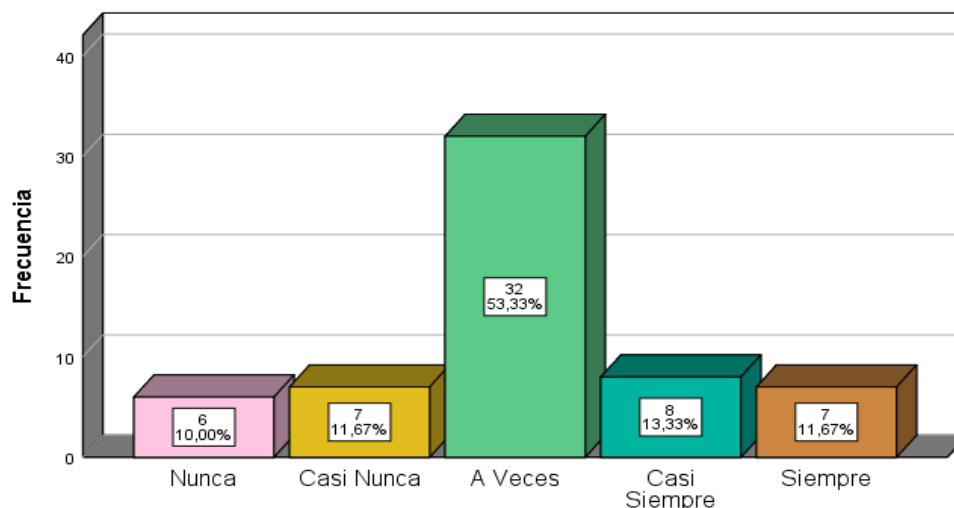


Gráfico 14 *Recibe reconocimiento*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 53,33 % indican que A Veces reciben reconocimiento por parte de la gerencia cuando realizan un excelente trabajo, asimismo indica que Casi Siempre el 13,33 %, el 11,67 % señalan que Siempre y Casi Nunca y finalmente indican que Nunca el 10,00%.

Ítem I. Pregunta 15 ¿En la gerencia se valora el desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?

Tabla 15 Se valora el desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	2	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	4	6,7	6,7	10,0
Válido A Veces	23	38,3	38,3	48,3
Casi Siempre	16	26,7	26,7	75,0
Siempre	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

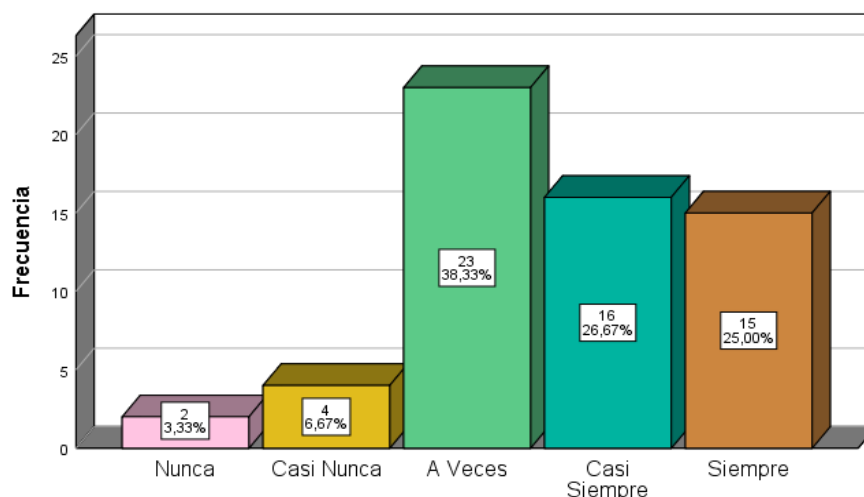


Gráfico 15 Se valora el desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 38,33 % indican que A Veces se valora el desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros, asimismo el 26,67 % indica que Casi Siempre, también señalan que Siempre el 25,00 %, además el 6,67 % indican que Casi Nunca y finalmente indican que Nunca el 3,33 %.

tem I. Pregunta 16.- ¿Se siente usted motivado en la gerencia que está laborando?

Tabla 16 Se siente usted motivado en la gerencia que está laborando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	3	5,0	5,0	5,0
Casi Nunca	3	5,0	5,0	10,0
Válido A Veces	17	28,3	28,3	38,3
Casi Siempre	22	36,7	36,7	75,0
Siempre	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

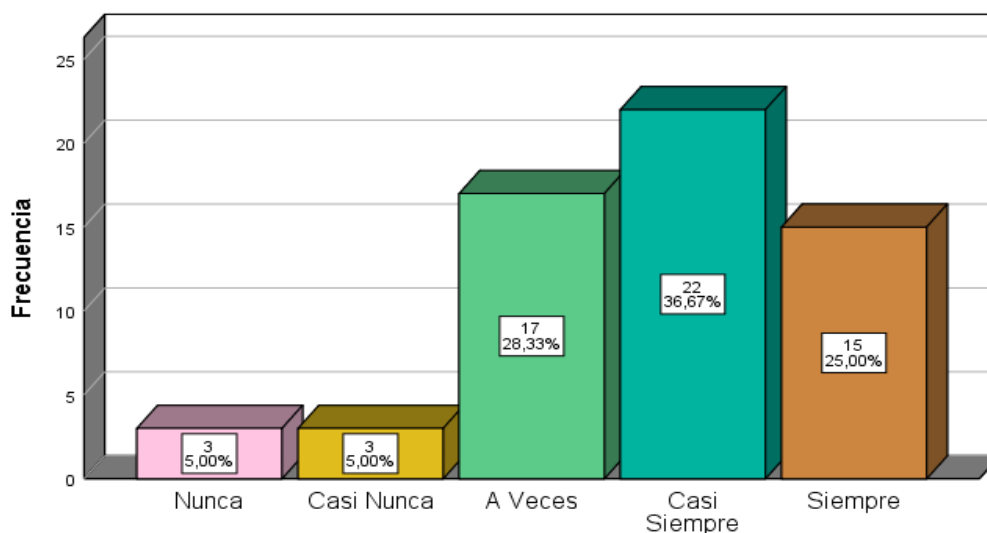


Gráfico 16 Se siente usted motivado en la gerencia que está laborando

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 36,67 % indican que Casi Siempre se sienten motivado en la gerencia que están laborando, asimismo indica que Casi Siempre el 28,33 %, el 25,00 % señalan que Siempre, y finalmente señalan que Casi Nunca y Nunca el 5,00%.

Item 17. Pregunta 17.- ¿Fomenta el jefe a la colaboración y participación de los trabajadores en la gerencia?

Tabla 17 la colaboración y participación de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	2	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca	1	1,7	1,7	5,0
Válido A Veces	9	15,0	15,0	20,0
Casi Siempre	26	43,3	43,3	63,3
Siempre	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

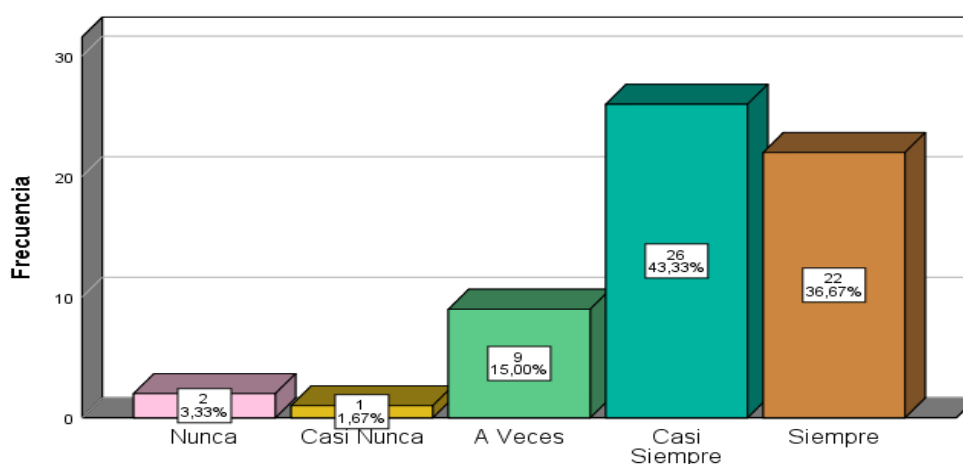


Gráfico 17 la colaboración y participación de los trabajadores

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 43,33 % indican que Casi Siempre Fomenta el jefe a la colaboración y participación de los trabajadores en la gerencia, asimismo indican que Siempre el 36,67 %, el 15,00 % señalan que A Veces, el 3,33 % señalan que Nunca y finalmente indican que Casi Nunca el 1,67 %.

Ítem I. Pregunta 18.- ¿Usted piensa antes de emitir una comunicación?

Tabla 18 *Usted piensa antes de emitir una comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	3	5,0	5,0	8,3
Casi Siempre	20	33,3	33,3	41,7
Siempre	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

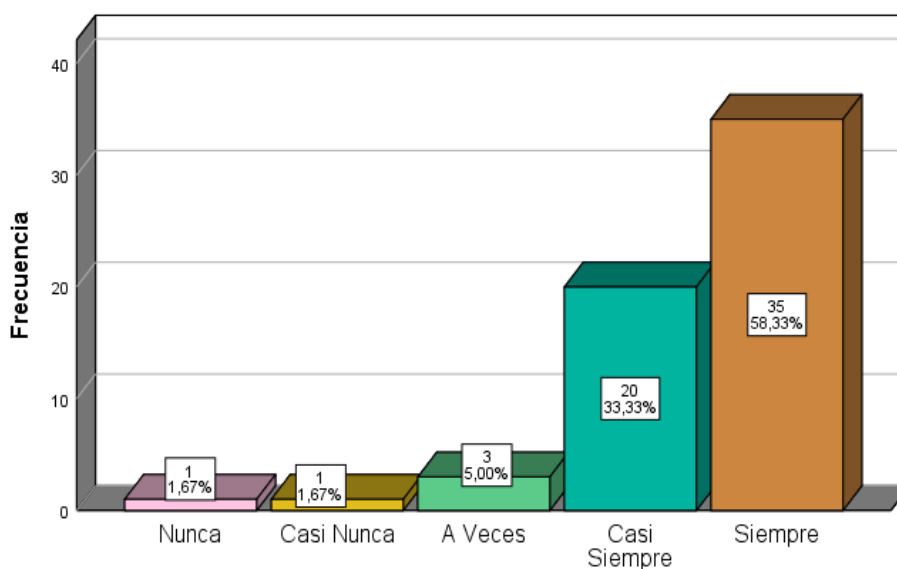


Gráfico 18 *Usted piensa antes de emitir una comunicación*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 58,33 % indican que Siempre piensan antes de emitir una comunicación, asimismo indican que Casi Siempre el 33,33 %, el 5,00 % señalan que A Veces, y finalmente indican que Casi Nunca y Nunca el 1,67 %.

Ítem I. Pregunta 19.- ¿Usted sabe escuchar antes de hablar impulsivamente?

Tabla 19 *Sabe escuchar antes de hablar impulsivamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	7	11,7	11,7	15,0
Casi Siempre	25	41,7	41,7	56,7
Siempre	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

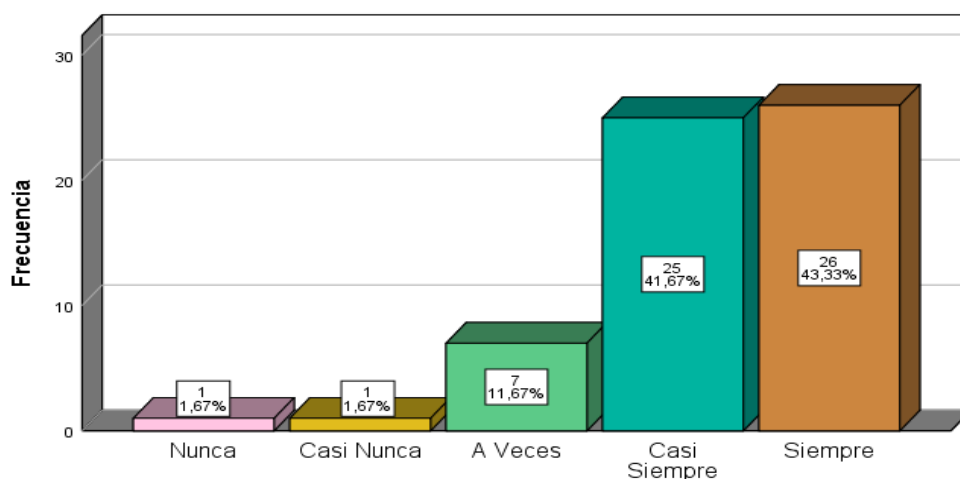


Gráfico 19 *Sabe escuchar antes de hablar impulsivamente*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 43,33 % indican que Siempre escuchan antes de hablar impulsivamente, asimismo indican que Casi Siempre el 41,67 %, el 11,67 % señalan que A Veces, y finalmente indican que Casi Nunca y Nunca el 1,67 %.

Ítem I. Pregunta 20.- ¿Existe más comunicación y por lo tanto el Clima Organizacional mejoró?

Tabla 20 *Comunicación y Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	2	3,3	3,3	5,0
A Veces	2	3,3	3,3	8,3
Casi Siempre	27	45,0	45,0	53,3
Siempre	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

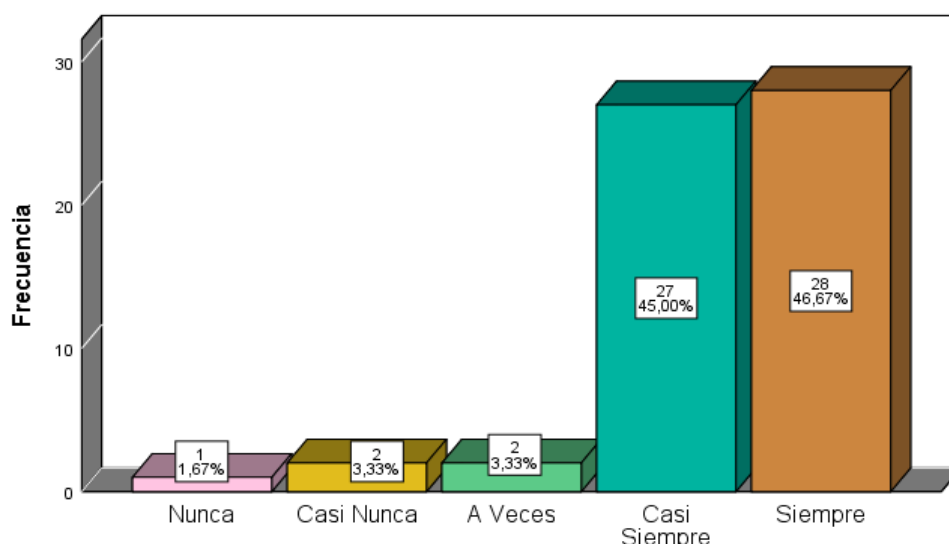


Gráfico 20 *Comunicación y Clima Organizacional*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 46,67 % indican que Siempre existe más comunicación y el Clima Organizacional mejoró, asimismo indica que A Veces y Casi Nunca el 3,33 % y finalmente el 1,67 % precisan que Nunca.

Ítem I. Pregunta 21.- ¿Te es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras gerencias?

Tabla 21 Se te es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras gerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	2	3,3	3,3	5,0
Válido A Veces	2	3,3	3,3	8,3
Casi Siempre	20	33,3	33,3	41,7
Siempre	35	58,3	58,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

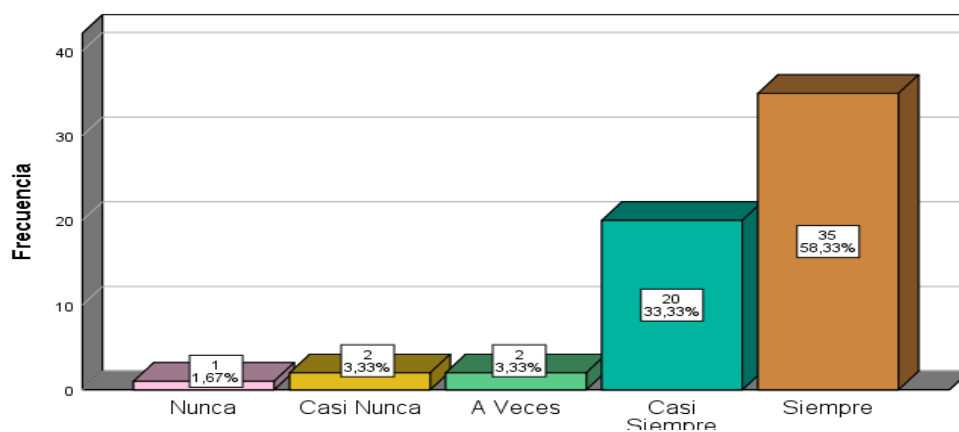


Gráfico 21 Se te es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras gerencias

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 58,33 % indican que Siempre es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras gerencias, asimismo indica que Casi Siempre el 33,33 % además el 3,33 % Señalan que A Veces y Casi Nunca, finalmente el 1,67 % precisan que Nunca.

Ítem I. Pregunta 22.- ¿Sientes que disponen de comunicación suficiente para realizar el trabajo con eficacia?

Tabla 22 Disponen de comunicación suficiente para realizar el trabajo con eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
A Veces	6	10,0	10,0	13,3
Casi Siempre	28	46,7	46,7	60,0
Siempre	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

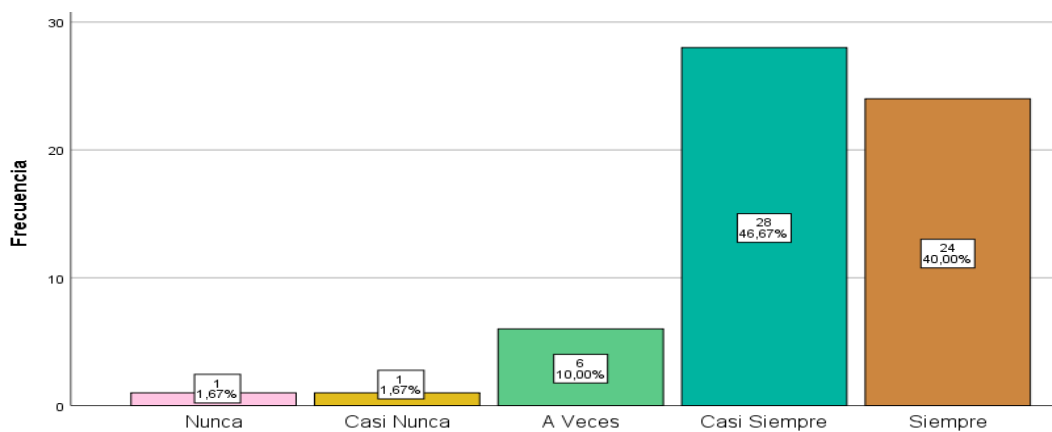


Gráfico 22 Disponen de comunicación suficiente para realizar el trabajo con eficacia

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 46,67 % indican que Casi Siempre disponen de comunicación suficiente para realizar el trabajo con eficacia, también indica que Siempre el 40,00 %, además el 10,00 % Señalan que A Veces finalmente indican que Casi Nunca y Nunca el 1,67 %.

Ítem I. Pregunta 23.- ¿La comunicación consigue el compromiso del equipo en el logro de los objetivos?

Tabla 23 *La comunicación consigue el compromiso del equipo en el logro de los objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	1	1,7	1,7	1,7
Casi Nunca	1	1,7	1,7	3,3
Válido A Veces	8	13,3	13,3	16,7
Casi Siempre	27	45,0	45,0	61,7
Siempre	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente SPSS Software v 25

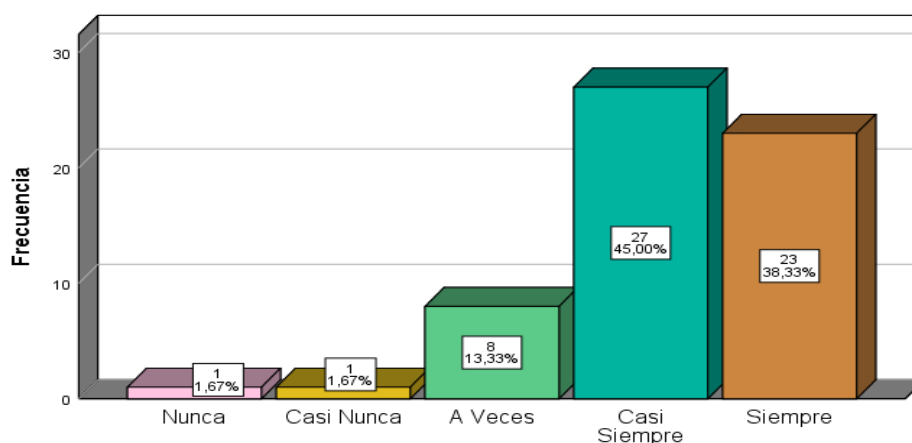


Gráfico 23 *La comunicación consigue el compromiso del equipo en el logro de los objetivos*

Interpretación:

Tomando presente lo expresado en el siguiente gráfico, de los trabajadores en total de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos se puede precisar que el 45,00 % indican que Casi Siempre la comunicación consigue el compromiso del equipo en el logro de los objetivos, también indica que Siempre el 38,33 %, además el 13,33 % Señalan que A Veces finalmente indican que Casi Nunca y Nunca el 1,67 %.

4.2 Resultados Inferenciales

Hipótesis General

La Comunicación Interna Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

Hipótesis de Trabajo:

H1: La Comunicación Interna sí Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

H0: La Comunicación Interna no Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.

Tabla 24

Estadístico de Prueba - Hipótesis General

	Comunicación Interna – Clima Organizacional			acional	
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,211 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	29,831	1	,000		
Razón de verosimilitud	19,323	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	43,474	1	,000		
N de casos válidos	60				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente SPSS Software v 23

Interpretación:

Como observamos en la tabla el valor de Chi-cuadrado calculado ($p=0.000$) es menor que (0.05), ello quiere decir que rechazamos la hipótesis nula H_0 : La Comunicación Interna no Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019 y se acepta la Hipótesis alterna H_1 : La Comunicación Interna sí Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019, por lo tanto se concluye que se probó la Hipótesis General.

Hipótesis Específica 1

La comunicación ascendente Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos

Hipótesis de Trabajo:

H_1 : La comunicación ascendente si Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos

H_0 : La comunicación ascendente no Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos

Tabla 25
Estadísticos Hipótesis Especifica 1

Comunicación Ascendente – Clima Organizacional	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,067 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b	7,177	1	,007
Razón de verosimilitud	7,095	1	,008
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	13,833	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Fuente SPSS Software v 23

Interpretación:

Como observamos en la tabla el valor de Chi-cuadrado calculado ($p=0.000$) es menor que (0.05), ello quiere decir que rechazamos la hipótesis nula H_0 : La comunicación ascendente no influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos y se acepta la Hipótesis alterna H_1 : La comunicación ascendente si influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos, por lo tanto se concluye que se probó la Hipótesis específica 1

Hipótesis Especifica 2

La Comunicación descendente influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos

Hipótesis de Trabajo:

H_1 =La Comunicación descendente si influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos

H_0 =La Comunicación descendente no influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos

Tabla 26

Prueba Estadística Hipótesis Especifico 2

Comunicación descendente – Clima Organizacional	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,363 ^a	2	,068
Razón de verosimilitud	2,746	2	,253
Asociación lineal por lineal	,094	1	,759
N de casos válidos	60		

Fuente SPSS Software v 23

Interpretación:

Como observamos en la tabla el valor de Chi-cuadrado calculado ($p=0.068$) es menor que (0.05), ello quiere decir que rechazamos la hipótesis nula H0: La Comunicación descendente no influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos y se acepta la Hipótesis alterna H1 : La Comunicación descendente si influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, por lo tanto se concluye que se probó la Hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 3

La Comunicación Lateral influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.

Hipótesis de Trabajo

H1: La Comunicación Lateral si influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos

H0: La Comunicación Lateral no influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos

Tabla 27
Prueba de Hipótesis Específica 3

Comunicación Lateral Clima Organizacional.	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,337 ^a	1	,021
Corrección de continuidad ^b	,905	1	,341
Razón de verosimilitud	2,674	1	,102
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	5,248	1	,022
N de casos válidos	60		

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2
Fuente SPSS Software v 23

Interpretación:

Como observamos en la tabla el valor de Chi-cuadrado calculado ($p=0.021$) es menor que (0.05), ello quiere decir que rechazamos la hipótesis nula H_0 La Comunicación Lateral no influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos y se acepta la Hipótesis alterna H_1 La Comunicación Lateral si influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, por lo tanto se concluye que se probó la Hipótesis específica 2

V.DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Determinar la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos tiene como objetivo general esta investigación. El Chi-cuadrado de Pearson se utilizó para la contrastación de Hipótesis que por medio de ello midió la influencia que muestran ambas variables, además se obtiene la significancia bilateral menor que 0,05 donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Además, en base a la hipótesis general ha tenido como resultado la significación bilateral a un 0,000 menor que 0.05, donde este está rechazando la Hipótesis Nula y se está aceptando la Hipótesis Alterna. Además, los resultados obtenidos de esta investigación se comparan con las teorías y también con las conclusiones de los antecedentes del capítulo II, ahora se discute los primordiales hallazgos.

1.- De acuerdo a Palma G. (2014) para la contrastación de los resultados en su tesis que lleva como título *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Barranca*. Universidad Cesar Vallejo, tesis que es para optar el grado de Maestro en Administración de la Educación, que concluye que la Comunicación Organizacional y el trabajo en equipo tiene relación en los docentes de las Instituciones Educativas de nivel inicial de Barranca- 2014.

Entonces La Comunicación Organizacional y el trabajo en Equipo, con las medidas que permiten el monitoreo, contribuirán a los resultados positivos de los maestros en las instituciones educativas estatales en el nivel inicial, si no se crearan adecuadamente, esto afectarán a los maestros en las instituciones públicas.

De acuerdo con esa investigación existe un caso parecido y concuerda con la conclusión de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, la variable es Comunicación Interna en el Clima Organizacional donde sí influye de forma Positiva la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de

la Gerencia de Participación Vecinal y se ve reflejado en la comunicación que tienen los trabajadores dentro de la gerencia.

2.- De acuerdo a Miranda, F & Pastor, P. (2015), para la contrastación de los resultados en la tesis titulada *Comunicación Organizacional Y Clima Social de los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque 2015*. Universidad Señor de Sipán Chiclayo - 2015 teniendo el título en licenciado de psicología, concluye que los trabajadores de dicha entidad Pública hacen uso de un adecuado manejo de información mediante los miembros de la organización. Esto es con referencia a la prueba de hipótesis que indica que la comunicación organizacional acerca de que existe una relación significativa en el Clima Social.

Se observó que la Comunicación Organizacional permite una relación positiva mediante la Comunicación descendente, la comunicación horizontal y en la Comunicación Ascendente. Esto nos indica que los empleados sobrellevan sus labores y sobre todo facilitan la información de los procedimientos comunicativos. Asimismo, se determinó que la Comunicación Organizacional mejora el manejo correcto de los mensajes a través de la información entre los integrantes de la organización.

Concluyó que en la Gerencia de Participación Vecinal, la Comunicación Interna si influye en el Clima Organizacional, a mejor comunicación se obtendrá un mejor manejo de organización, considerando los diversos indicadores que son Comunicación lateral, Comunicación descendente y Comunicación Ascendente

3.- En la tesis de Armas J. (2014) en su tesis que lleva el nombre *comunicación interna y clima laboral (estudio aplicado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)* Universidad Rafael Landívar, una tesis para obtener la licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional concluye que Comunicación Interna favorece de forma positiva al Clima Laboral ya que este influye en la identidad Organizacional de los trabajadores de forma Descendente y de forma Ascendente.

Asimismo La Comunicación Interna influye en el Clima Laboral, donde los factores fundamental en la Comunicación Interna son los medios de

comunicación, la claridad de los mensajes y por último la comunicación de los jefes entre todo el personal de trabajadores.

Haciendo una comparación en base a la investigación actual está de acuerdo en que la comunicación Lateral, la comunicación ascendente y la comunicación descendente tienen un impacto positivo en el Clima de la Organización. En este caso, en la Gerencia de participación Vecinal, el clima organizacional no se realiza correctamente, porque es un conjunto de percepciones que los trabajadores comparten sobre su entorno de trabajo y, finalmente, de acuerdo con la hipótesis general que concluimos. Según esta investigación, la comunicación interna tiene una influencia positiva en el clima organizacional.

Además, la Comunicación Interna es un factor principal en el Clima Laboral ya que mediante ello se transmite o comunica el mensaje. En el área de la Gerencia de Participación Vecinal no existe mucha motivación en los trabajadores por parte del jefe ya que A veces han sido recompensados por su trabajo y por otra parte Casi Nunca han sido recompensados o motivados al finalizar sus trabajos.

VI CONCLUSION

Después de un análisis detallado de los resultados de la investigación, sirvieron para demostrar estadísticamente la validez de las hipótesis, En otras palabras, la comunicación interna tiene una influencia positiva en el clima organizacional en el área de Gerencia de Participación Vecinal del municipio de los Olivos a un nivel inferior a 0.005 que tiene como significancia . Donde se hizo uso de la Chi-cuadrada que consistió en usar la información para su influencia pertinente mediante la forma estadística donde este indica que es rechazada a la Hipótesis Nula y así de manera está quedando aprobada la Hipótesis General.

Además, La Comunicación Ascendente tiene una influencia positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, ya que el chi-cuadrado calculado corresponde a la aceptación de que utilicé todos los datos para su influencia relevante y tuve como resultado el rechazo de la hipótesis nula, y por lo tanto, acepté la hipótesis específica 1.

La Comunicación Descendente siinfluye positivamente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, ya que el chi-cuadrado calculado a un nivel de significancia bilateral 0.068 se calcula para su aprobación, donde utilice toda la información por su influencia relevante y, cono resultado deje el rechazo de la hipótesis Nula y, por lo tanto, se acepta y se demuestra la hipótesis específica 2.

Del mismo modoLa Comunicación Lateral tiene una influencia positiva en el clima organizacional para la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, ya que el Chi-cuadrado calculado a un nivel de significancia bilateral inferior que 0.005, pertenece a la aceptación de que use todos los datos para su verificación relevante y como resultado deja el rechazo de la hipótesis nula. Se acepta la hipótesis específica 3 y, sobre todo queda demostrada.

VII RECOMENDACIONES

Se sugiere a través de los resultados obtenidos lo siguiente:

1.- Se sugiere que la gerencia de Participación Vecinal haga un buen uso de la motivación, la comunicación y el liderazgo para obtener un excelente clima organizacional y así obtener respuestas positivas de los trabajadores, es decir, si el Clima Organizacional no es correcta, no se pueden obtener los resultados deseados.

Por esta razón, es muy importante que el jefe tenga conociendo de las habilidades necesarias, tales como, trabajo en equipo, buena comunicación, y sobre todo, ser un excelente clima líder en su organización y por tanto ser un gerente efectivo y sobre todo un gerente eficiente.

2.- También se propone realizar tácticas innovadoras basadas en la comunicación con la intención de mejorar la satisfacción laboral en la gerencia de Participación Vecinal, esto puede ser a través de las capacitaciones, actividades vivenciales, paseos recreativos o incentivos para continuar trabajando adecuadamente en la Gerencia.

3.- Se sugiere que el Gerente de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos, dedique un poco más de su tiempo con la única intención de poder escuchar a sus trabajadores, para que se pueda conocer los problemas que existen y poder hacer lo mejor de un buen clima organizacional en el área de Gerencia.

4.- Dentro del Clima Organizacional se propone poder enviar los mensajes de forma correctamente, proporcionar la información que necesita el trabajador y si hay un problema dentro de la administración, se propone mantener la calma y en el problema mostrar seguridad, con el único propósito de poder ayudar al entorno de la Gerencia, para que pueda tener un clima organizacional increíble que es muy importante para cualquier entidad o empresa.

5.- En relación con los trabajadores de la Gerencia de Participación Vecinal se sugiere en la motivación Laboral que la Gerencia transmita con frecuencia o que tenga un periódico mural con los objetivos de la Gerencia, mostrando también la parte de visión y misión del área y de esa manera el trabajador se sentirá comprometido para el área de Gerencia donde este trabaja.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accerto. (2014). Trabajo en Equipo. *Planeta de Agostini Formación, SLU*
- Acosta, J. (2011) Trabajo en Equipo; 1º Edición; *ESIC Editorial. España.*
- Álvarez, J (2007). Estrategia para el éxito de la Comunicación Interna. Red de revistas científicas en America Latina.
- Ancin, I & Espinosa, J (2017) La relación entre la Comunicación Interna en el Clima Laboral. Estudio en pymes de la Ciudad de Gguayaquil. Artículo, Universidad Espíritu Santo UEES de la ciudad de Ecuador Guayaquil.
- Andrade, H. (2005). Comunicación Organizacional Interna: Procesa, Disciplina, y Tecinca, Netbiblo, S.L. Editora Cristina Seco.
- Armas, J. (2014). Comunicación Interna y Clima Laboral (estudio realizado en el Call Center de la Ciudad de Quetsalteango) (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Aspillaga, M. Citó en Tessi. (2018). Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los Trabajadores de 18 a 25 años de la tienda Promart Homecenter Breña, 2018 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Balarezo, B. (2014). La Comunicación Organizacional Interna y su Incidencia en el desarrollo Organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato.
- Barba, F & Cabrera, A (2003). Diagnóstico de Comunicación Interna. Universidad de las Américas.
- Brandolini, A. González, M. & Hopkins, N. (2009). Comunicación Interna. Buenos Aire: Cirugía.
- Bustos & Miranda (2001). Clima Organizacional, Santiago Lautaro, Madrid.
- Capriotti, P (2009) "Branding Corporativo" Editorial Colección libro de la empresa.
- Chacón, V. (2015). Análisis del Clima Organizacional de la empresa Representaciones CEM (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
- Chiang, M. Martin, J. & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Universidad Pontifica Comillas; Madrid.
- Chiavenato, I (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones Interamericana Editores, S.A - México.

Chiavenato, I (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital Humano en las Organizaciones . Octava Edición, México.

Collado, C & García, L (s,f). La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo – Tercera Edición.

Cristancho, F (20 de agosto del 2013). Clima Organizacional. “La importancia de la Comunicación Interna en las Organizaciones. Acsendo.Blog.

Cruz, Y (2012). “Posiciones Teóricas en Torno a la Comunicación Organizacional”. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Mayo, 2012.

Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Días, S. (2014). Comunicación Organizacional y trabajo en equipo (estudio realizado en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Quetzaltenango (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landivar.

Elias, J & Mascaray, J (1998). Masalla de la Comunicación Interna. Gestion 2000 -2003. España, Barcelona.

García, M., & Ibarra, L. (s.f.). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Guanajuato: Eumed.net Enciclopedia virtual.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de administración.

Hernández, Fernández & Baptista (2014). Metodología de la Investigación, ciudad de México, 5° edición *Miembro de la Cámara Nacional de la Industria.*

Interiano, C (2003). Semiología y Comunicación. Editorial Estudiantil Fenix. Guatemala.

Kouss, S (2015). “La Comunicación Interna en las Organizaciones”. Primera Edición. Universidad de Salamanca, España.

Luthans F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGraw -Hill

Manrique, S (16 de octubre de 2016). Comunicación Interna, Liderazgo e Influencia. Obtenido de http://impresa.prensa.com/economia/Comunicacion-interna-liderazgo-influencia_0_4598540161.html

Merlano, S. (2012). La Comunicación Interna en las Organizaciones: *Contribuciones a la Economía.* <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>.

Miranda, F. & Pastor P. (2015). Comunicación Organizacional y Clima Social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán.

Publicaciones Vértice. (2008). Comunicación Interna. Editorial; Vértice.

Robbins, P & Judge, T (2009). "Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. México.

Rodríguez, I. (2005). Teorías de la Comunicación Organizacional

Rodríguez, A. Álvarez, A. Sousa, I. De Vos, P. Bonet, M. & Van de Stuyft, P. (2010). Inventario del Clima Organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista cuba de higiene y Epidemiología.

Soto, B. (15 de febrero de 2018). gestion.org. Obtenido de [https://www.gestion.org:https://www.gestion.org/recursos humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/](https://www.gestion.org/recursos humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/)

Toro, T. (2010). Clima Organización. Colombia: Cincel

Trujillo, L. (2017). Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los empleados de las Instituciones Públicas Descentralizadas del sector Energía y Minas (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Tuñez, M (2011). La gestión de la Comunicación en las Organizaciones. Comunicación Social S.C – Libro.

Vásquez, J (Agosto 2010). La Comunicación Interna. Extraído de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-interna/>

Vega, D. Arevalo, A. Sandobal, J. & Aguilar, C. (2006). Panorama sobre los Estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organización de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos, 2019					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente		
¿Cómo influye la comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?	Determinar la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos	La Comunicación Interna Influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019.	Comunicación Interna	Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación Lateral	<p>Tipo de investigación Descriptivo Correlacional</p> <p>Método de Investigación El método de Investigación es cuantitativo.</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo Correlacional – Corte transversal.</p> <p>Técnica Encuestas cerradas.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA La población corresponde a 60 trabajadores de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dependiente		
<p>EP1 ¿Cómo influye la Comunicación ascendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?</p> <p>EP2 ¿Cómo influye la Comunicación descendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal en la Municipalidad de Los Olivos 2019?</p> <p>EP3 ¿Cómo influye la Comunicación Lateral en la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos 2019?</p>	<p>OE1 Determinar la influencia de la Comunicación ascendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos</p> <p>OE2 Determinar la influencia de la Comunicación descendente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.</p> <p>OE3 Determinar la Influencia de la Comunicación Lateral en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.</p>	<p>HE1 La comunicación ascendente Influye positivamente en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de los Olivos</p> <p>HE2La Comunicación descendente influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos</p> <p>HE3 La Comunicación Lateral influye de forma positiva en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos</p>	Clima Organizacional	Motivación Liderazgo Trabajo en Equipo	

Anexo 2 Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALAS
Variable 1	Dimensión	Likert
Comunicación Interna	Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación Lateral	Nunca 1 Casi Nunca 2 A Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre 5
Variable 2	Dimensión	Likert
Clima Organizacional	Motivación Liderazgo Trabajo en Equipo	Nunca 1 Casi Nunca 2 A Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre 5

Anexo 3: Instrumento

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Solo integrantes de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos. Estimado(a) trabajador, mi nombre es Milagros del Carmen Cárdenas Vigo, bachillerde Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada TELESUP estoy realizando una encuesta, sobre “**influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional**” y me gustaría contar con su opinión .Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no van hacer usadas para ningún propósito distinto al de la presente investigación. Se le agradece su participación y apoyo en sus respuestas.

Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Ítem	COMUNICACIÓN ASCEDENTE	1	2	3	4	5
1	¿Existe Respeto mutuo por los trabajadores hacia la gerencia?					
2	¿Conoce sus responsabilidades y funciones de su puesto de trabajo?					
3	¿Se siente conforme con la consideración de la Gerencia?					
4	¿Su opinión es válida para la Gerencia?					
5	¿Transmite libremente la información y se comunica directamente con su jefe?					
6	¿El personal hace uso de la comunicación ascendente con el objetivo de dar cuenta e informar de las acciones encargadas por los jefes?					

	COMUNICACIÓN DESCENDENTE				4	
7	¿Aceptas las críticas oportunas de la gerencia para crecer profesionalmente?					
8	¿Su jefe inmediato se comunica de forma clara y sencilla?					
9	¿La Gerencia Respeta la opinión de los trabajadores?					
10	¿Considera que el jefe inmediato da un clima de confianza?					

	COMUNICACIÓN LATERAL				4	
11	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre los jefes de otras áreas?					
12	¿Existe Comunicación entre los gerentes y esto					

	permite el desarrollo de una buena comunicación Lateral?					
13	¿Existe integración y cooperación entre los gerentes de diferentes áreas?					

	MOTIVACION					4
14	¿Obtiene reconociendo de la gerencia cuando hace un excelente trabajo?					
15	¿En la gerencia se valora el desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
16	¿Se siente usted motivado en la gerencia que está laborando?					
17	¿El gerente fomenta a la cooperación y participación de los trabajadores en la gerencia?					

	LIDERAZGO					4
18	¿Usted piensa antes de emitir una comunicación?					
19	¿Usted sabe escuchar antes de hablar impulsivamente?					
20	¿Existe más comunicación y por lo tanto el Clima Organizacional mejoró?					

	TRABAJO EN EQUIPO					4
21	¿Se te es sencillo coordinar trabajos con compañeros de otras gerencias?					
22	¿Sientes que tienes suficiente comunicación para hacer el trabajo de manera efectiva?					
23	¿La comunicación alcanza el compromiso del equipo para lograr los objetivos?					



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
LOS OLIVOS

Gerencia de Participación Vecinal

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Los Olivos, 10 de Setiembre de 2019

CONSTANCIA

Quien suscribe, en calidad de Gerente de Participación Vecinal de La Municipalidad Distrital de los Olivos.




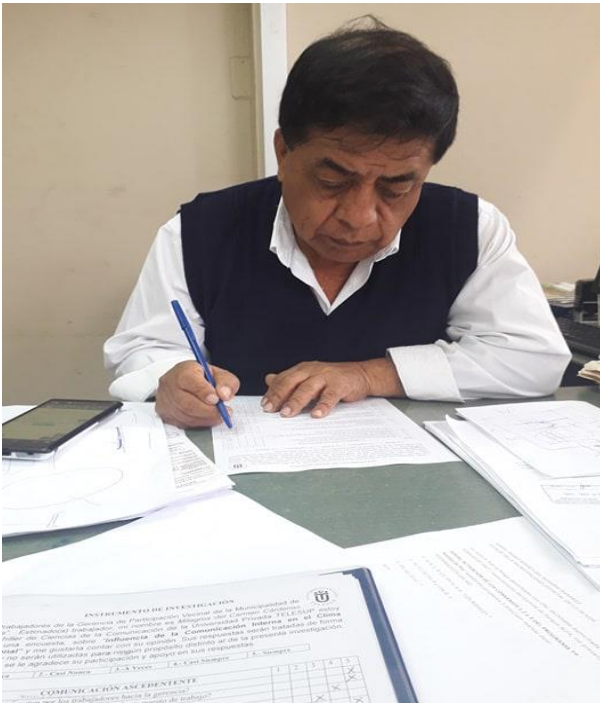
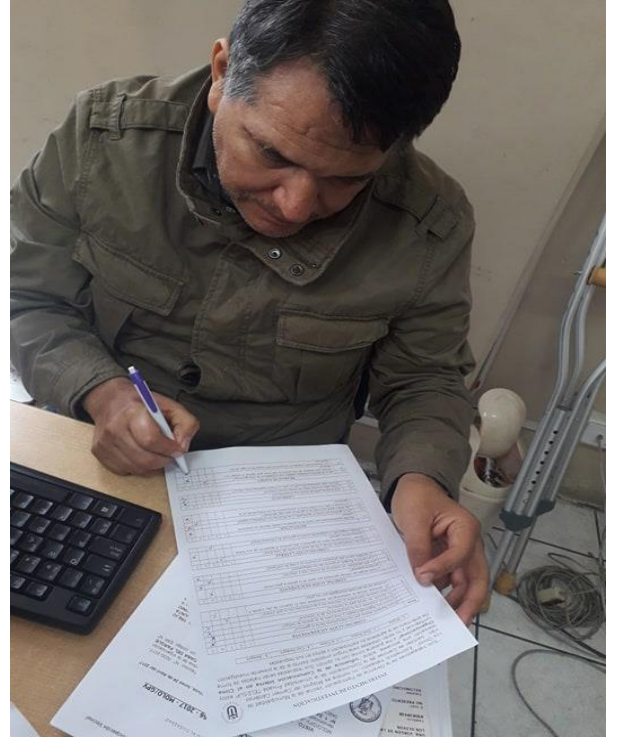
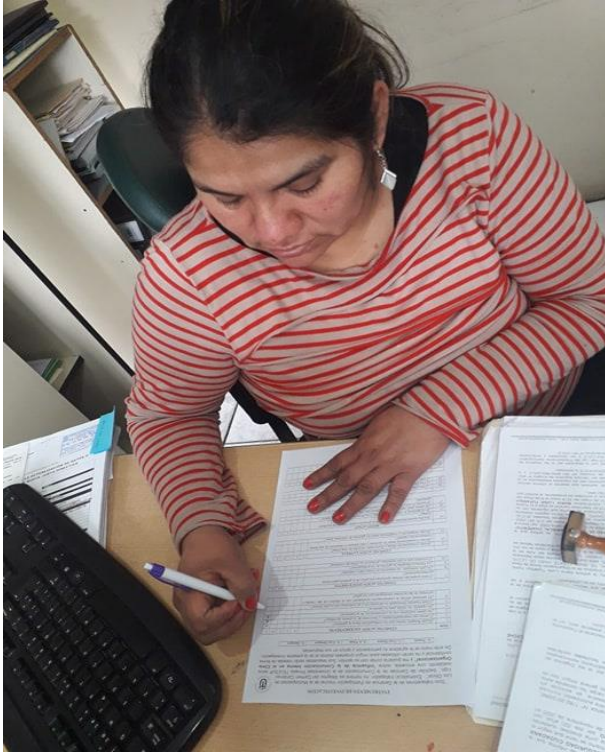
HACE CONSTAR

Que a la Señorita **MILAGROS DEL CARMEN CÁRDENAS VIGO**, con DNI 70582606 en calidad de Bachiller en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada TELESUP, se le brindó las facilidades para aplicar el instrumento de investigación en la **GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS**, sobre la **"INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL"**, instrumento que ha servido para evaluar y superar las brechas en la comunicación con nuestro equipo de trabajo.

Se otorga la presente para los fines que corresponda.

Atentamente,


ABO. JOSÉ PEPE CABELLOS VALERA
GERENTE DE PARTICIPACIÓN VECINAL



Anexo 4: Instrumento de Validación



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90-1 Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente

b) Baja

c) Regular

d) Buenas

Muy buena

Nombres y Apellidos:

ARTURO WAITER NUÑEZ ZULUETA


DNI N°: 16691279 Teléfono/Celular: 943057310

Dirección domiciliaria: JUAN OLACHEA ARNAO 1346 LIMA

Título Profesional: ABOGADO

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DERECHO NIÑO POLITICAS PÚBLICAS


Firma

Lugar y fecha: Lima 21/11/19



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Gerencia de Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.*

1.1 Título de la Investigación: *Participación Vecinal de la Municipalidad de Los Olivos.*
 1.2 Nombre del Instrumento: *Cuestionario sobre Comunicación Interna y Clima Organizacional*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
		1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	


 Baja
 Regular
 Buena
 Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD
 90% Buena



OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA

DNI N°: 16691279 Teléfono/Celular: 943057310

Dirección domiciliaria: J.I. Inclon Block 22 DPRO 503 SJM

Título Profesional: ABOGADO

Grado Académico: MAOISTER

Mención: DERECHOS DEL NIÑO Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Firma



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90% Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalis Naglet Solf Delfin
DNI N°: 41863788 Teléfono/Celular: 962225882
Dirección domiciliaria: San Borja
Título Profesional: Cirujano Dentista
Grado Académico: Magister
Mención: Investigación y Docencia Universitaria


Firma

Lugar y fecha: Lima 21/11/2019



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO


I. DATOS GENERALES *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Gerencia de Participación de la Municipalidad de Los Olivos.*

1.1 Título de la Investigación: de la Municipalidad de Los Olivos.

1.2 Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Comunicación Interna y clima Organizacional.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios																				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X


 Baja
 Regular
 Buena
 Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD
 90% Buena



OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalis Naylet Solf Delfin

DNI N°: 41863788 Teléfono/Celular: 962225882

Dirección domiciliaria: San Borja

Título Profesional: Cirujano Dentista

Grado Académico: Magister

Mención: Maestro de Investigación y Docencia Universitaria.

Firma

Anexo 5 Matriz de datos: Vista de los datos en SPSS

*BD tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: RespetoMutuo 5 Visible: 23 de 23 variables

	Respeto Mutuo	Responsabilidades Funcione.	Conformación con la consideración.	Opinion Valida	Transmision de Informacion	Comunicacion Ascendente	Criticas Oportunas	Claridad de la Sección	Respeto a la Opinión	Confianza	Eficacia y Fluidez	Comunicación entre Gerentes	Integración y cooperación	Reconocimiento	Desempeño	N
1	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	
2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	
3	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	
4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	
5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	2	
6	4	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	4	5	3	1	
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	2	5	3	5	5	
8	5	5	5	5	3	5	4	4	1	5	5	5	5	3	4	
9	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	
10	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	
11	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	
12	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	
13	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	
14	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	
15	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
16	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	2	
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
18	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	
21	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	

Vista de datos Vista de variables