

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Comunicación y Marketing



TESIS

*Comunicación interna y su relación con el clima
organizacional de los trabajadores del Instituto
Nacional de Radio y Televisión del Perú –
TV PERÚ, 2021*

(Para optar el grado académico de Magister en Comunicación y Marketing)

PRESENTADO POR:

Sandra Julia Calva Robles

ASESOR(A):

Dr. Arturo Ítalo Aponte Urdaniga

LIMA – PERÚ

2024

**INFORME DE SIMILITUD DE LA
TESIS DE SANDRA JULIA CALVA ROBLES**

INFORME	
Título de la tesis	<i>Comunicación interna y su relación con el clima organizacional de los trabajadores del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú – TV Perú, 2021</i>
Autor/a del trabajo de investigación (tesis)	Sandra Julia Calva Robles DNI: 10753913
Asesor/a	Nombres y apellidos: Dr. Arturo Ítalo Aponte Urdaniga ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3658-8788 D.N.I: 09463178
Grado para obtener	Magíster en Comunicación y Marketing
Fecha de la aplicación del software Turnitin	16 de abril de 2024
Índice de similitud	22 %
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	30 %
Responsable de la aplicación del Turnitin	Mg. Prisea Vilchez Samanez

Comunicación_interna_y_su_relación_con_el_clima_organiz...	
INFORME DE ORIGINALIDAD	
22 %	21 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET
7 %	13 %
PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS	
1	5 %
repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet	
2	3 %
hdl.handle.net Fuente de Internet	
3	3 %
repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	
4	1 %
1library.co Fuente de Internet	
5	1 %
Submitted to Universidad Jaime Bausate y Meza Trabajo del estudiante	
6	1 %
Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	
7	1 %
Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	

Nota: Ver informe de similitud completo

Lima, 23 de abril de 2024



Prisea Vilchez Samanez
Jefe de Vigilancia de Originalidad del
Instituto de Investigación de la UJBM

Dedicatoria

A mi hijo
quien me inspira
a seguir adelante.

Agradecimiento

A mi asesor,

Dr. Ítalo Aponte Urdaniga
por su apoyo para la realización
de esta investigación.

Índice

Informe de similitud	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	17
1.5 Delimitación de la investigación	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	17
1.5.3 Social	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Marco histórico	18
2.2 Antecedentes	19

2.2.1	Nacional	19
2.2.2	Internacional	21
2.3	Bases teóricas	22
2.3.1	Bases teóricas de la comunicación interna	22
2.3.2	Bases teóricas del clima organizacional	29
2.4	Definición de términos básicos	35
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1	Hipótesis de Investigación.	36
3.1.1	Hipótesis general.	36
3.1.2	Hipótesis específicas	36
3.2	Identificación de variables de investigación	36
3.2.1	Definición Conceptual	36
3.2.2	Definición Operacional	37
3.3	Tipo, nivel y diseño de investigación	38
3.3.1	Tipo de investigación	38
3.3.2	Nivel de investigación	38
3.3.3	Diseño de investigación	38
3.4	Población, Muestra y Muestreo	38
3.4.1	Población	38
3.4.2	Muestra	38
3.4.3	Muestreo	40
3.5	Métodos de investigación	40
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6.1	Técnicas	41
3.6.2	Instrumentos	41
3.7	Técnicas de procesamiento de datos	44
CAPITULO IV: FRESULTADOS		45
4.1	Descripción de resultados	45
4.1.1	Descripción de Resultados	45
4.1.1.1	Comunicación Interna	45
4.1.1.2	Clima Organizacional	49
4.1.2	Contrastación de Hipótesis	55

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	61
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1 Conclusiones	64
6.2 Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	69
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Prueba de confiabilidad y validez del instrumento	
4. Carta de autorización de aplicación del instrumento	

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la variable Comunicación Interna	45
Tabla 2 Nivel de la dimensión Comunicación descendente	46
Tabla 3 Nivel de la dimensión Comunicación ascendente	47
Tabla 4 Nivel de la dimensión Comunicación horizontal	48
Tabla 5 Nivel de la variable Clima Organizacional	49
Tabla 6 Nivel de la dimensión Estructura	50
Tabla 7 Nivel de la dimensión Recompensa	51
Tabla 8 Nivel de la dimensión Desafíos	52
Tabla 9 Nivel de la dimensión Relaciones	53
Tabla 10 Nivel de la dimensión Cooperación	54
Tabla 11 Prueba de normalidad	55
Tabla 12 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	56
Tabla 13 Contrastación de hipótesis general	57
Tabla 14 Contrastación de hipótesis específica N° 1	58
Tabla 15 Contrastación de hipótesis específica N° 2	59
Tabla 16 Contrastación de hipótesis específica N° 2	60

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de la variable Comunicación Interna	45
Figura 2 Nivel de la dimensión Comunicación descendente	46
Figura 3 Nivel de la dimensión Comunicación ascendente	47
Figura 4 Nivel de la dimensión Comunicación horizontal	48
Figura 5 Nivel de la variable Clima Organizacional	49
Figura 6 Nivel de la dimensión Estructura	50
Figura 7 Nivel de la dimensión Recompensa	51
Figura 8 Nivel de la dimensión Desafíos	52
Figura 9 Nivel de la dimensión Relaciones	53
Figura 10 Nivel de la dimensión Cooperación	54
Figura 11 Prueba de normalidad	

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021. En el aspecto metodológico, presentó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, tipo aplicada y diseño no experimental con corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento aplicado para recopilar la información. La población estuvo compuesta por 255 trabajadores de IRTP – TV Perú y cuya muestra fue situada en 154. La conclusión principal fue que existe relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional de IRTP – TV Perú en el 2021 resaltando la dimensión de comunicación horizontal la que más valoran los encuestados, mientras que las dimensiones de comunicación ascendente y descendente son las menos valoradas; mientras que las dimensiones recompensa, desafíos y relaciones fueron las más valoradas.

Palabras clave: comunicación interna – clima organizacional – comunicación descendente – comunicación descendente – comunicación horizontal

Abstract

The general objective of this study was to determine the level of relationship between internal communication and the organizational climate of the workers of the IRTP – TV Perú in 2021. Regarding the methodological aspect, it presented a quantitative approach, correlational level, basic type and non-experimental design. with cross section. The technique used was the survey, with the questionnaire being the instrument applied to collect the information. The population was made up of 255 workers from IRTP – TV Perú and whose sample was found to be 154. The main conclusion was that there is a significant, positive and moderate relationship between internal communication and the organizational climate of IRTP – TV Perú in 2021, highlighting the horizontal communication dimension is the one most valued by respondents, while the ascending and descending communication dimensions are the least valued; while the reward, challenges and relationships dimensions were the most valued.

Keywords: internal communication – organizational climate – downward communication – downward communication – horizontal communication

Introducción

La comunicación desarrollada al interior de las instituciones es importante porque permite que los trabajadores conozcan sus funciones, estén informados de las acciones institucionales, reuniones u otras que puedan ser requeridas para saberes del trabajador, lo cual conlleva a un clima organizacional que puede ser favorable o desfavorable dependiendo, entre otros aspectos, de la comunicación desarrollada. Este clima organizacional facilita las posibilidades de que los trabajadores efectúen, adecuadamente, sus labores y mantengan una posición permanente en el centro de labores.

En el primer capítulo se presenta el problema de investigación con el planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación.

El segundo capítulo presenta el marco teórico con el marco histórico, antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

El tercer capítulo muestra la metodología con las hipótesis, definición conceptual y operacional, tipo, nivel y diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo, métodos de investigación, así como las técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados, que comprende la descripción de datos, la contratación de hipótesis.

En el quinto capítulo se halla la discusión de los resultados hallados en esta investigación y aquellos con anterioridad.

Posteriormente, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas revisadas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En el mundo, la comunicación interna ha logrado un protagonismo que la ha situado entre las más importantes de una organización. Por ello, lo que antes era solo un tema a tomar en cuenta, ahora es un área especializada que maneja su propio presupuesto y su propio personal. Esta área, gracias a su trabajo de informar constantemente a los colaboradores, respecto a las acciones de la institución, también tiene incidencia en el clima y cultura organizacional, donde se busca fomentar la cultura de la institución para que esta logre concretar metas y objetivos, a través del buen desempeño de sus trabajadores, debe promover actividades de confraternidad e integración, que ayuden a mejorar la comunicación entre las diversas áreas. Es así que el área de comunicación interna debe realizar las actividades mencionadas de manera continua y permanente (Brunet, 2021).

Mientras se continúe profundizando la atención a los problemas institucionales al interior de la entidad, podrá implementarse planes, programas y proyectos sociales a favor de cualquier entidad. La comunicación interna explica circunstancias en donde varios miembros interactúan, coinciden o conllevan principios, opiniones o emociones de la entidad con un enfoque globalizador. Las instituciones necesitan poder desarrollar estrategias comunicacionales internas para todos sus colaboradores, debido a que permite mejorar confianza, empatía y, especialmente, reconocer ámbitos emotivos y psíquicos experimentados por colegas de labor en sus respectivos espacios de trabajo (Alles, 2017).

En el Perú, los jefes, gerentes, miembros del directorio de las instituciones, con el pasar de los días, entienden la importancia de la administración de planes comunicacionales para el incremento y superación institucional. Asimismo, los equipos de trabajo, de igual forma, deben resultar adecuadamente organizados, para que los mensajes sean propagados clara y oportunamente al interior de las instituciones (García, 2019).

En el Instituto de Radio y Televisión del Perú (IRTP), concurren deficiencias con características específicas, como inadecuada comunicación interna entre sus empleados

administrativos y sus superiores próximos, lo que propicia un trabajo grupal dificultoso. Otra deficiencia hallada es que aquellos quienes ascienden no necesariamente lo logran por sus propios méritos, sino que lo hacen por mayor tiempo laboral superando a otros con mayor preparación profesional y/o académica como maestrías, posgrados o diplomados.

Otra de las realidades halladas en relación a la comunicación ascendente es la falta de involucramiento de los colaboradores en los objetivos de la institución ya que, en muchas ocasiones, las opiniones de los subordinados no son tomadas en cuenta, lo que incentiva a que estos se limiten a sus quehaceres en sus áreas respectivas sin buscar el crecimiento de IRTP. Cuando el trabajador plantea una iniciativa a su superior, este lo escucha y responde que es una propuesta cuya ejecución no depende de él directamente, sino que la derivará a la alta gerencia para esperar sus determinaciones sobre el tema. Pasan unos días y nunca se ve la ejecución de dicha propuesta ni llaman al que realizó la propuesta.

Por el lado de la comunicación descendente, es decir, aquella que parte de los jefes o superiores y cuyos destinatarios son los subordinados, en IRTP se suele utilizar los canales digitales, es decir, intranet o mails institucionales para realizar algún tipo de requerimiento u orden que deba ser ejecutada, así como la insistencia en determinados aspectos próximos a concretarse. Incluso puede apreciarse la coordinación de reuniones que pueden ser solicitadas para el mismo día y es realizado para cumplir con la formalidad del caso y dejar evidencia de la solicitud de la reunión. No obstante, aún se emplean medios tradicionales al utilizar documentos impresos tales como memorandos, pauteo de actividades a realizarse, llamados de atención o sanciones (Alles, 2017).

Asimismo, en lo referente a la comunicación horizontal, se halla como uno de los defectos la poca comunicación entre las áreas laborales de mismo rango ya que las informaciones llegan tardíamente o sobre la hora dejando poco tiempo para la planificación y ejecución respectiva de las actividades. Emplean los medios digitales cuando un área solicita el apoyo de otra por alguna actividad de último momento o que olvidaron informarla para realizar los preparativos correspondientes (Alles, 2017).

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP –

TVPERÚ, con miras a que pueda ser tomada como referencia o fuente de consulta para próximos investigadores.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TVPERÚ en el 2021?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?
- ¿Cuál es la relación de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.
- Determinar el nivel de relación de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TV Perú en el 2021.
- Determinar el nivel de relación de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TV Perú en el 2021.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Teórica

Esta investigación sirvió como afianzamiento de los saberes preexistentes respecto a la comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de IRTP – TV Perú en el 2021 (Peña et al., 2019 y Robbins y Judge, 2019).

Se halla procesos que optimizan el impacto de las dimensiones del clima organizacional como estructura, recompensa y desafíos (García, 2019, y Chiavenato, 2000) y relaciones y cooperación (Evans y Lindsay, 2018) que fueron las tipologías seleccionadas para esta investigación y de esta manera optimizar el clima organizacional de los trabajadores de IRTP – TV Perú en el 2021.

1.3.2. Metodológica

Se intentó ahondar los fundamentos científicos con enfoque cuantitativo ya que se buscó constituir el grado de relación de las variables investigadas. Del mismo modo, la encuesta que se ejecutó en la investigación podrá ser transformada y/o adaptada para siguientes tesis.

Cabe señalar que las respuestas fueron respondidas en la Escala de Likert para que los encuestados elijan solamente una opción al momento de responder y determinar la correlación entre variables.

El aporte científico, respecto al enfoque cuantitativo, fue la presentación de un instrumento que midió el nivel de relación entre las dos variables en estudio en entidades públicas cuya finalidad es brindar información al público debido a que, normalmente, se estudia la comunicación interna y el clima organizacional en organizaciones privadas.

1.3.3. Práctica

Esta investigación expresa la importancia de optimizar las variables comunicación interna y clima organizacional del IRTP– TV Perú, dado que se planteó alternativas y estrategias que favorezcan a mejorar los objetivos planteados.

Con los resultados conseguidos se logró proponer significativos cambios que favorezcan el buen desempeño y productividad de los colaboradores, para que, a su vez, se logre una mejor y mayor identificación con la institución.

En tal sentido, se planteó una propuesta de un plan comunicacional cuyo objetivo fue la mejora de la comunicación interna y el clima organizacional de este medio de comunicación. En este plan se profundizó los aspectos con mayor deficiencia según los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Temporal

La investigación en cuestión se ejecutó de manera programada, pero con un carácter permanente en el año 2021.

1.4.2. Espacial

Esta delimitación corresponde al lugar donde se ejecutó, el cual fue el IRTP - TV Perú, que está ubicado geográficamente en la avenida José Gálvez 1047 perteneciente a la urbanización Santa Beatriz, distrito de Cercado de Lima, provincia de Lima.

1.4.3. Social

La delimitación social correspondió a la totalidad de los trabajadores que laboraron en TV Perú (canal 7) en la sede de Lima la cual asciende a 255 empleados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

TVPerú fue la primera cadena televisiva en el Perú en ser inaugurada el 12 enero de 1958 y la que posee mayor cobertura nacional. A partir del año 2010 inicia, de manera oficial, su transmisión en la televisión digital terrestre o también conocida como TDT siendo el pionero en Perú en utilizar este tipo de tecnología (Perla, 2014). No obstante, antes de la inauguración, hubo una prueba experimental en 1939 en la que se transmitió una presentación artística desde el colegio Nuestra Señora de Guadalupe.

El 12 de enero de 1957 se publica el Reglamento General de Comunicaciones en la que se establecía que dos canales pertenecían al gobierno de turno: canal 5 y canal 7. Los estudios televisivos fueron instalados en el Ministerio de Educación, así como en la azotea del mismo lugar, la antena del canal. En abril de aquel año, la televisión quedó amparada en la Ley de Promoción Industrial la cual exoneraba el pago de impuestos de maquinaria para la transmisión televisiva incluyendo televisores que podían ser comprados por las personas según su disponibilidad económica (Perla, 2014).

Al inicio, la transmisión solamente se generaba tres veces a la semana y era dirigida por la Escuela de Electrónica del Ministerio de Educación del Perú. Sus primeros programas fueron: Quince minutos de canciones, Informativo del canal, Melodías de antaño, Álbum criollo entre otros (Perla, 2014).

Entre los años 1959 y 1962, el canal interrumpe su transmisión por reestructuración administrativa interna, pero el 14 de junio vuelven la programación con emisiones que duraban desde las 5:00 de la tarde hasta las 9:00 de la noche y esta se generaba de lunes a sábado con aspectos culturales.

Durante el gobierno de Juan Velasco Alvarado, se le cambia de nombre al canal por la denominación Televisión del Estado la cual estuvo enfocada en transmisión de programas educativos. También la administración a un órgano dependiente de Presidencia de la República.

Hacia la década de 1970, los programas empiezan a competir comercialmente con América y Panamericana llegando a superarlos en rating. En 1974, se generan las

primeras transmisiones a color y es en 1977 cuando su parrilla de contenido es transmitida en color.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Nacional

Bustamante (2021), en su tesis de licenciatura, se puso como objetivo conocer el nivel de relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en una municipalidad provincial. Metodológicamente, fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Las conclusiones obtenidas fueron la existencia de relación moderada entre las variables, así mismo, la identidad corporativa de los trabajadores es buena para el 44% y muy buena para el 25% de los individuos y el resto la considera solamente regular. También concluye que los flujos y canales comunicacionales se hallan en una relación moderada con la identidad corporativa de la municipalidad estudiada, aunque la comunicación horizontal resultó inadecuada según las perspectivas de los encuestados.

Garibay y Zelada (2020) tuvieron el objetivo conocer la relación existente entre la comunicación interna e identidad corporativa en una institución educativa chiclayana. Metodológicamente, fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra fue de 81 trabajadores de la I.E. La conclusión principal fue la relación moderada entre las variables (0.4878). El nivel de la comunicación interna resultó bueno con 51% y regular con 40%. Finalmente se concluyó que carece de relación entre identidad corporativa y herramientas de comunicación.

Bello (2019) investigó, en su tesis de licenciatura, el grado de influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de la gerencia de operaciones aeroportuarias. La investigación fue de nivel explicativo y el enfoque cuantitativo; se aplicó una encuesta a 126 empleados pertenecientes a la gerencia estudiada, se encuestaron a 85 trabajadores. Se obtuvo como resultado la existencia de elementos de optimización en las dimensiones comunicación en el área, organizacional y horizontal.

Huamanculi (2018) tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones en la Mype Terah SAC. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel correlacional con diseño no experimental. La población se conformó por todos los colaboradores de la entidad educativa. La conclusión principal fue que la comunicación interna se relaciona estrechamente con la gestión organizacional en la entidad estudiada de Iquitos. Otra conclusión es que se debe mejorar la comunicación interna con la empleabilidad de canales de comunicación adecuados y optimizar la gestión organizacional de dicha entidad.

Anaya y Paredes (2018) buscaron optimizar el clima organizacional de la sección comercial corporativa de una compañía de cosméticos, tomando en cuenta las apreciaciones de los miembros, ejecutando labores respecto al desarrollo y compromiso del personal. Fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, nivel propositivo y diseño no experimental. Se reformuló la temática del diagnóstico del área de oportunidad realizando una estructura según naturaleza de la temática estudiada. La conclusión es que la estrategia de excelencia operativa le generó un crecimiento sostenido, no obstante, las modificaciones al área de consumo e incremento de la competencia detuvieron el avance empresarial. Es por ello que la propuesta de mejora buscó adecuar las novedosas tácticas estipuladas por la institución, como la adaptación de otros mercados, decisión que necesita de individuos motivados, con comprensión del negocio, capacitados y alineados con la cultura.

Trujillo (2018) se planteó como objetivo establecer la forma en la que la comunicación interna influye en el clima organizacional de entidades públicas adscritas al área de energía y minas. Empleó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Se aplicó el instrumento a una muestra de 238 trabajadores públicos de una población de 627. Entre los resultados se halló que existe elevada percepción de la comunicación intrapersonal y moderada en la interpersonal, mientras que la comunicación institucional tuvo una percepción baja. Asimismo, en las dimensiones liderazgo, trabajo en equipo y motivación, alcanzaron una percepción moderada por parte de los encuestados. Entre las conclusiones se halló la existencia de relación alta entre la comunicación interna y el clima organizacional. La comunicación intrapersonal se relaciona significativa y moderadamente con el liderazgo; en cambio, la comunicación interpersonal se

relaciona de manera alta con el trabajo en equipo. Finalmente, la comunicación organizacional influye de manera alta en la motivación de los empleados públicos.

López (2017) se propuso determinar la influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de una municipalidad. Empleó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, correlacional, diseño no experimental y corte transversal. El instrumento fue un cuestionario aplicado a 156 trabajadores. Entre las conclusiones se halló la influencia directa de la variable independiente estimando a las comunicaciones asertiva y operativa como las que más influencia ejercen en el clima organizacional. Asimismo, la comunicación descendente tiene serias complicaciones alcanzando un 17.3% en el nivel deficiente. A pesar de que el liderazgo transformacional fue considerado deficiente, los trabajadores aseguran que existe un nivel excelente sobre la satisfacción laboral y personal. Finalmente, se concluye que la comunicación ascendente fue catalogada como excelente por evidenciar formas de que los empleados se comuniquen con sus superiores ante alguna dificultad que puedan perseguir.

2.2.2. Internacional

Abril y Sánchez (2020) presentaron el objetivo de establecer el nexo de la comunicación interna y la eficiencia laboral de los trabajadores de un hospital ecuatoriano. Se usó el diseño cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, con una población de 96 trabajadores y una muestra de 68 personas a quienes aplicó una encuesta. Entre las conclusiones se halla que el empleo deficiente de medios de comunicación afecta la comunicación interna de este nosocomio, así como el desconocimiento de los perfiles de los cargos jerárquicos, excesivos flujos comunicacionales de carácter informal. La poca comunicación interna para la planificación institucional dificulta la eficacia laboral. Los investigadores recomendaron que se implemente estrategias comunicacionales fundamentadas en el endomarketing para optimizar la eficacia laboral.

Umaña (2017) buscó establecer la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de un establecimiento. Fue de tipo descriptiva para determinar la influencia exigida. Se concluyó que la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de sus empleados porque al tomar órdenes específicas e importantes para el desarrollo de las acciones planteadas se realizan con más eficiencia y entusiasmo.

Apache y Salgado (2018) tuvieron el objetivo identificar las estrategias para la construcción de confianza en el clima organizacional del grupo Éxito sede Simón Bolívar. El trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, siendo esta de tipo explicativo y con diseño no experimental. Los resultados mostraron que las tres dimensiones del clima se hallan apreciadas positivamente por los miembros de la institución. Finalmente, se pudo constatar que las dimensiones analizadas son factores fundamentales aportantes significativamente a la gestión, convirtiéndose en un valor añadido para la competitividad y productividad institucional.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Comunicación interna

Conceptos de comunicación interna

Robbins y Judge (2019) mencionan que la comunicación interna implica la transmisión y el entendimiento de significados. Si la información no fue transmitida, el mensaje fue ineficaz. Un comunicador a quien nadie lo oye o a un redactor a quien nadie lee, no hubo comunicación. Lo más relevante es que la comunicación implica el entendimiento del significado. Para que la comunicación tenga éxito, debe ser impuesta y comprender el significado.

Ibañez (2019) indica que, corresponde al conjunto de informaciones compartidas entre los colaboradores del centro de labores; es la interacción humana ejercida al interior de las entidades. Esta debe ser practicable, estimulante y eficiente en sí misma debiendo acatar rasgos culturales y de identificación para orientarse a la calidad en función de sus usuarios.

Costa (2019) menciona que sus funciones y metas deben estar insertadas en el PEI y ser administrada en el mismo rango que las demás políticas estratégicas establecidas. Se debe resaltar que varias instituciones enredan la comunicación interna con un modelo de información unilateral, sin embargo, se debe considerar que esta atañe a todos los factores empresariales desde la dirección general, llegando hasta los colaboradores.

Martínez y Nosnik (2018) manifiestan que la comunicación interna socorre en componentes principales de la competitividad empresarial porque difunde, entre otros,

la cultura, misión, visión, sus valores e involucra a la plantilla en los elementos candentes del negocio. Genera interrelaciones adecuadas entre los diversos colaboradores o stakeholders, permitiendo, de esta manera, acercarse a uno de los desafíos de la comunicación interna que es la creación de valor favoreciendo en la cadena de valor de las instituciones.

Padrón (2019) refiere a la comunicación interna como esencial con la entidad; no obstante, la ejecución de una política comunicacional no siempre se considera de trascendencia con la ejecución de una política organizacional. Desde fines de los 70's, la comunicación interna se impuso, en primer término, como una disciplina de administración institucional tan igual que la administración del talento humano y, posteriormente, llega a conformar la estrategia de gestión global de la institución.

Por su parte, Rangel y Calvo (2020) sostienen que la cultura institucional debe demostrarse siempre, transmitiéndola. Las entidades y los superiores deben de avisar y, al mismo tiempo, oír a los demás miembros de la organización porque las comunicaciones deben tener retroalimentación. En varias ocasiones, el líder solamente transmite con la intención de esperar que se cumpla lo manifestado. En cambio, estar dispuesto a oír resulta más complicado porque exige tiempo debido a que la gente lo solicitará en cada momento que lo requiera y a cualquier hora.

Asimismo, un buen desarrollo comunicacional socorre a la descentralización de las funciones, incrementando el contacto entre las áreas de la misma entidad consolidándose una única identidad empresarial; también, demarca las funciones laborales de todos los miembros de la entidad para favorecer un adecuado clima laboral para tomar decisiones coherentes y ligadas a las políticas establecidas.

Considerando el rol primordial, se sostiene que la comunicación interna permite las siguientes funciones:

- Elaborar una identidad empresarial en un ambiente de confiabilidad y motivación.
- Ahondar en la comprensión de la entidad.
- Mejorar áreas o departamentos detenidos sobre actividades supuestamente independientes, aunque se obstruyen entre sí.
- Comunicar personalmente a los empleados.
- Hacer notorios los beneficios institucionales.

- Consentir a cada uno manifestarse ante la dirección general, sin importar la posición jerárquica para promover una comunicación en todos los niveles.

Para incrementar la eficacia del colaborador, este se debe sentir a gusto e integrado en la institución. Para ello, los empleados deben estar informados y conocer la empresa, las perspectivas, resultados de sus actividades. Poder comunicarse con sus superiores y participar activamente, por lo que la comunicación interna es un procedimiento de gran trascendencia para el crecimiento de cualquier organización.

A manera de resumen, se puede mencionar que las tareas más resaltantes en el ámbito de la comunicación interna son:

- Establecer las necesidades de comunicación interna y sus herramientas imprescindibles.
- Recolecta flujos informacionales para crear comunicación.
- Conceder a la entidad de sistemas informativos y de administración del conocimiento.
- Ejecutar la comunicación interna: revistas, gacetas, intranet, guías de iniciación.
- Plantear propuestas que inciten al personal.
- Establecer pautas y evaluar los resultados obtenidos.
- Fortalecer la cultura institucional.

Tipos de comunicación interna

La comunicación puede tener varias tipologías, según el nivel de interacción se puede hallar las siguientes:

Según la naturaleza de la comunicación:

Martinez y Nosnik (2008) mencionan que la formal refiere a la que los recados mantienen rumbos oficiales estipulados por el nivel y descritos en el organigrama respectivo. Estos recados son emitidos por diversos canales según los que dispone la institución, no obstante, la comunicación informal abarca la información no oficial entre los miembros de idéntica o diferente jerarquía.

Los mismos autores indican que la formal e informal se distinguen en que la primera refiere elementos, exclusivamente, profesionales y debiendo consumir con unas pautas y procesos, mientras que la informal pese a estar referida a elementos empresariales, no emplea canales oficiales.

Según el medio de difusión del mensaje:

Comunicación verbal: alude a aquella que utiliza la palabra para expresar el mensaje, siendo la primordial manera de información porque puede ser oral o escrita tales como charlas, reuniones, entrevistas, memorandos, cartas, periódico mural, email y webs.

Comunicación no verbal: como afirma Cesteros (2006) esta refiere al conjunto de signos no lingüísticos que expresan o son utilizados para comunicar con lenguaje corpóreo sin habla. Entre los códigos empleados en esta se puede hallar el movimiento corporal y empleo físico de ambientes como apretón de manos o llegar temprano siempre al trabajo.

Objetivos de comunicación interna

Peña, Antón y Chávez (2019) manifiestan que la necesidad comunicativa en una institución es consolidada en las variadas funciones que desempeña la CI, las mismas que posibilitan las numerosas ventajas y se manifiestan mediante sus primordiales objetivos, los mismos se expresan a continuación:

- Alcance del personal: alude a contextos donde el colaborador se halla estimulado, con un sentir de pertenencia, para poseer cordialidad entre el trabajador y la entidad para lograr la implicancia y cumplimiento de las expectativas institucionales intentando asociar el logro personal con el empresarial.
- Facilitamiento de la consecución de objetivos: la comunicación interna favorece que todos sus colaboradores se direccionen al mismo rumbo.
- Alteración de actitudes: alude a los mensajes como factores motivantes de las instituciones tanto en períodos de dificultades como de laudos porque la

comunicación interna consiente la asimilación de permutas y beneficie el cambio cultural. Por ejemplo, informar sobre una noticia positiva como la adquisición de un activo importante para la empresa, o inclusive la caída en las ventas, constituye al decodificador con los resultados predisponiéndolo para aceptar las nuevas reglas.

- Optimización de la productividad: La comunicación interna concientiza al personal sobre los objetivos de rentabilidad de la entidad tales como el restablecimiento de catervas de optimización aumenta la productividad del colaborador y al mismo tiempo, aumenta la implicación e identificación con la empresa.

Herramientas de comunicación interna

Calvo (2012) indica que la difusión de mensajes puede darse por distintos canales según disponga la institución. Estos facilitan la ejecución de los objetivos institucionales, y así llevar a la compañía a considerar el talento humano en las corporaciones, generándose un espacio favorable para el intercambio de mensajes.

La idea de conservar adecuados canales y flujos comunicacionales es conseguir que el colaborador sienta la oportunidad de tomar iniciativa y decisiones correctamente en pro de demostrar el compromiso con la empresa.

Dimensiones e indicadores

Robbins y Judge (2019) manifiestan que la comunicación desarrollada en las organizaciones se halla correspondida en todas las áreas de cualquier institución.

La comunicación organizacional o institucional radica en el procedimiento de codificación y decodificación de mensajes al interior de las organizaciones. Este proceso puede ser interno o externo (con otras organizaciones). Al tratarse de un centro laboral, la comunicación específica tres sistemas: operacionales, reglamentarios y mantenimiento.

La comunicación interna obtiene una representación jerárquica basada en órdenes y su cumplimiento, conformidad de políticas, entre otros. Por este motivo se destaca la relevancia de relaciones individuales versus a colectivas y el apoyo a directivos y colaboradores. La efectividad y el óptimo desenvolvimiento empresarial dependen exclusivamente de una eficiente comunicación interna. En ese sentido, la

comunicación interna analiza las maneras de mayor eficacia para cubrir los objetivos trazados y forjar una buena imagen institucional hacia los consumidores.

Comunicación descendente: Según Robbins y Judge (2019), este tipo de comunicación es requerida por los jefes de las instituciones ya que lo que estos realizan debe ser comunicado; es por ello, que se requiere información para poder plantear estrategias o tomar decisiones. Al decidir algo, luego se debe comunicar, no obstante, nadie sabría lo que se debe realizar.

Indicadores de la comunicación descendente:

Decisión: según Huamanculi (2018) las decisiones al interior de una compañía dan inicio al detectar una situación problemática que exige ser solucionada para evitar dañar o perjudicar a la institución, en tal sentido, se produce una disposición de los altos funcionarios, jefes o supervisores a la resolución más adecuada del contexto que se está dando al interior de las corporaciones.

Influencia: entendida por Huamanculi (2018) como aquella acción ejercida por los superiores de una empresa para persuadir o disuadir a sus subordinados de la realización o de la manera de realizar de ciertas actividades al interior de la institución para mejorar la productividad de dicha área o finalizar con la tarea en un plazo específico que están alineados a las políticas de la empresa o exigencias del cliente.

Comunicación ascendente: Robbins y Judge (2019) indican que esta se encamina hacia un rango mayor de la institución. Se emplea para brindar feedback a los superiores, que conozcan sobre el avance de acciones y proporcionar problemas actuales. En este caso, los superiores pueden identificar el sentir de sus colaboradores hacia el trabajo o colegas. Para este caso, se emplea canales como email buzón de sugerencia o dinámicas grupales.

Indicadores de la comunicación ascendente:

Participación: para Grunig, Grunig y Aparecida (2019), la participación alude al nivel en que cada uno de los miembros de la institución u organización expresa emociones proclives hacia sus pares o superiores creyendo que es útil la inversión de tiempo y esfuerzo en esta relación para mantenerla y optimizarla.

Relaciones laborales: Grunig et al. (2019) afirman que es la forma en la que la compañía genera interrelación con sus trabajadores y en sentido contrario lo cual implica ciertos elementos como goce, control mutuo, credibilidad, confianza y relaciones de intercambio.

Aporte de ideas: en el mismo sentido, Grunig et al. (2019) sostienen que este término alude a las colaboraciones realizadas por parte de los trabajadores de una institución cuya finalidad es mejorar en alguna área organizacional como la administrativa, productiva, marketera o alguna otra que considere necesaria examinar y optimizar su rendimiento.

Comunicación horizontal

Robbins y Judge (2019) manifiestan que esta comunicación se genera entre los colegas de labores o áreas institucionales con la misma jerarquía. Los canales empleados son charlas directas verbales, reuniones grupales informales y respuestas, emails. De esta manera, se puede llegar a una efectiva comunicación interna en sus tres niveles: descendentes, ascendentes u horizontales.

Indicadores de la comunicación horizontal:

Coordinación: según Apolo et al. (2017), es una actividad desarrollada al interior de la organización cuya finalidad es gestionar la realización interconectada de actividades exigentes del apoyo de diversas áreas que complementan las funciones entre unas y otras dependiendo del tipo de actividad solicitada en un momento determinado.

Trabajo en equipo: según Apolo et al. (2017), los colaboradores que laboran en equipo refleja sus energías para lograr un beneplácito a favor de la institución donde labora o que guarda importancia para él. Este tipo de trabajadores suelen ser desprendidas, altamente colaboradores con los demás y son facilitadores de la generación de un clima positivo, asimismo que incitan la labor de los demás.

Barreras de comunicación

Peña et al. (2019) indican que los jefes afrontan barreras que distorsionan el procedimiento de comunicación interpersonal, las cuales pueden ser las siguientes:

- a. Deformación:** resulta una complicación significativa orientada al orden de contenidos y los cuadros referenciales: forma de pensar, crianza, etc.
- b. Filtración:** puede ocurrir manipulación de la información en la comunicación verbal descendente.
- c. Sobrecarga:** cuando se genera excesiva datos por lo que lo recomendable resulta en comunicar lo medular del funcionamiento organizacional o aquello con deficiente funcionamiento.
- d. Sincronización:** Coordinación entre el tiempo y el mensaje emitido o realizado.
- e. Falta de aceptación:** El rechazo del decodificador por carencia de claridad de la persona o por suspicacia ante el emisor.
- f. Cortocircuito:** salto de alguna jerarquía de la organización. Las barreras físicas son, por tanto, aquellas que por el ruido y las interferencias en el canal impiden que exista una comunicación.

2.3.2. Clima organizacional

Conceptos de clima organizacional

Boehm y Bruch (2019) establecen que el clima organizacional como la unión de lo que se percibe de los colaboradores respecto a sus funciones al interior de la institución. Adicional a lo mencionado, el clima organizacional es la suma de interpretaciones realizadas respecto al entorno de la entidad, lo que proyecta una concepción multidimensional.

Para García (2019), resulta de la totalidad de apreciaciones percibidas de una estructura formal y el modo no formal aplicados por los gestores, así como de las cualidades, valores y opiniones que tienen los colaboradores respecto a su entidad.

Padrón (2019), lo caracteriza como la totalidad de cualidades relacionadas con la calidad del entorno laboral así como las expectativas que describen a la institución.

Según Martínez y Nosnik (2018), este se estructura de múltiples factores e indicadores guiados por lo que se percibe en las organizaciones.

Similar concepto plantea Chiavenato (2021) quien sostiene que el clima organizacional es el medio interno y el ambiente de una entidad, el cual evidencia diversas cualidades, dependiendo de la sensación de los empleados.

En cambio, Gonçalves (2000) manifiesta que el clima organizacional incita ciertas conductas en los trabajadores, las que influyen en el desempeño laboral. Dichas conductas se especifican en las políticas organizacionales y los procedimientos internos.

Por último, Brunet (2021) lo establece como la totalidad de cualidades percibidas por la compañía, en relación con cualidades, actitudes, pensamientos y goce laboral. Estas cualidades diferencian una institución de otra llegando a determinar el comportamiento de los trabajadores.

Características del clima organizacional

Para Gonçalves (2000), el clima organizacional se forma por las cualidades de la institución, así como de los atributos personales de sus trabajadores y estas pueden influir en el comportamiento de la productividad, tanto como el ambiente atmosférico puede ejercer un determinado rol en la manera de comportarse.

A continuación se presenta una breve compilación de las cualidades del clima organizacional según diversos teóricos:

Gonçalves (2000) indica que influye en diversas áreas empresariales, como en las políticas, normas y la conducta de los integrantes de trabajo.

Ibáñez (2019) define que resulta constante. La conducta del personal puede ser modificada por el clima organizacional. Incide en la responsabilidad e identificación de los trabajadores. El actuar del personal se ve influenciado por el clima organizacional de la entidad.

Brunet (2021) también manifiesta que es continuo, aunque en la misma medida que la cultura institucional. Se precisa, mayormente, por las aptitudes, cualidades y expectativas del personal. Aparte a la función realizada, los empleados pueden captar

diversos tipos de clima organizacional en cada área. Resulta complicado narrarlo con frases, aunque los resultados se demuestran fácilmente. Incide en la conducta de los trabajadores actuando directamente sobre las expectativas y actitudes de los empleados.

Importancia del clima organizacional

Según Martínez y Nosnik (2018), la valoración del clima organizacional facilita la evolución de tácticas organizacionales, las que ofrecen a los superiores una visión futura de la institución, dando la oportunidad de identificar las necesidades presentes respecto al futuro deseado, lo cual permitirá delimitar actividades a implementarse en lo contemporáneo para podrán conseguir la visión a futuro planteada.

Del mismo modo, Ibáñez (2019) menciona que el clima organizacional admite conocer lo que se percibe de factores institucionales de los empleados. Dichos factores son políticas administrativas, remuneración, estructura jerárquica, tipologías de liderazgo, entre otros. En tal sentido, el clima organizacional es una variable medular debido a que incide estrechamente en lo que se percibe del ambiente laboral, la productividad, el rendimiento y el gusto del empleado en sus funciones. Si el clima es adecuado, incidirá positivamente en la productividad.

Guillén y Guil (2018) afirman que la trascendencia del clima organizacional reside en captar circunstancias de trabajo, sentimientos de empleados y las normas y políticas organizacionales.

Tipos de clima organizacional

Likert (citado en Evans y Lindsay, 2018) planteó una conjetura de análisis y evaluación del sistema empresarial fundamentada en tres variables:

- Variables causales o independientes: son aquellas que son manipuladas por las entidades y aluden al camino de progreso, así como de los resultados obtenidos.
- Variables intermedias: las que evalúan el interior de la institución viéndose manifestadas en decisiones, comunicación, desempeño entre otros.

- Variables finales: resultan de las variables causales e intermedias siendo encaminadas al alcance de resultados, como el incremento de la productividad.

Según Likert (citado en Evans y Lindsay, 2018), la unión de las variables aludidas precedentemente resulta en dos climas organizacionales y cuatro tipos de sistemas:

- **Clima autoritario explotador (Sistema I):** las autoridades desconfían de sus empleados, no existe interacción de las partes y los fallos solamente son evaluadas por los gestores. Hay sanciones, se capta miedo y los premios son, prácticamente, inexistentes.
- **Clima autoritario paternalista (Sistema II):** los directivos confían en los empleados, resultando en una mayor comunicación. Las autoridades toman decisiones de alta jerarquía, y se concede a los trabajadores tomar decisiones de menor relevancia, se emplea premios y castigos como factor de motivación.
- **Clima participativo consultivo (Sistema III):** elevada confianza a los empleados, permitiéndoles tomar decisiones puntuales. Hay más premios que sanciones.
- **Clima participativo en grupo (Sistema IV):** Los superiores confían colmadamente en empleados, la comunicación de las autoridades y colaboradores es directa y toda la entidad recibe la potestad de decidir.

Los dos primeros sistemas pertenecen a un clima organizacional riguroso y paramétrico, en donde la confianza a los empleados es inferior y los beneficios laborales nulas. En sentido opuesto, en los sistemas III y IV, el clima organizacional resulta adaptable, la comunicación es en todos los departamentos empresariales, se impulsa la función del trabajador y todos mantienen la potestad de decidir, lo cual propicia un ambiente favorable al interior de la institución.

Dimensiones e indicadores del clima organizacional

A continuación, se indicarán dos autores, quienes analizan diversas dimensiones dentro de sus planteamientos.

Likert (citado en Evans y Lindsay, 2018), indicó ocho dimensiones que conforman el CO:

- **Maneras de liderazgo:** forma en que los superiores emplean el liderazgo para incidir en los empleados.
- **Motivación:** acciones manejadas para premiar y estimular a sus empleados.
- **Comunicación:** tipología comunicacional ejecutada al interior de las organizaciones.
- **Interacción e influencia:** correspondencia entre empleados y los superiores.
- **Resolución de inconvenientes y decisiones:** enfocado con el reparto de funciones cuando se toma decisiones.
- **Planificación:** manera de establecer las normas y políticas.
- **Control:** inspección de los múltiples estratos institucionales.
- **Capacitación y adiestramiento:** perfeccionamiento en el desarrollo laboral.

Por otro lado, la teórica García (2019), fundamentándose en la teoría de motivación de Hersberg, sostiene la existencia de nueve dimensiones, las mismas que componen elementos ambientales y situacionales. A continuación se explica cada uno de ellos:

- **Estructura:** relacionado a la organización que presenta cada empresa respecto al personal y sus funciones a desempeñar dentro de esta y evitar confusiones laborales.
- **Responsabilidad:** nivel de compromiso de los empleados en la realización de sus funciones sin que exista necesidad de supervisión permanente esto genera sentimiento de exigencia.
- **Recompensa:** valoración adicional a la remuneración mensual de los empleados por las labores cumplidas. Esta valoración es una manera de estimular el rendimiento sobresaliente e incentivar a los colegas.
- **Desafío:** exigencias nuevas que se les presenta a los trabajadores para poder cumplir ciertos requerimientos encomendados por sus superiores.
- **Relaciones:** interacciones positivas o negativas entre los pares laborales en el entorno de trabajo. Estas pueden ser formales o informales.
- **Cooperación:** nivel de compañerismo y ayuda por parte de los altos mandos y los trabajadores.

- **Estándares:** logros establecidos por la institución que deben ser alcanzados al finalizar un periodo de tiempo dado.
- **Conflicto:** manera en la que el personal soluciona las diversas opiniones, o problemas surgidos al interior de la institución.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia en la institución.

Según este modelo, lo que se percibe es producto de un conjunto de elementos que propician el clima organizacional de una institución, es por ello que es integrado por todos los elementos de la empresa. El clima influye en la estimulación del personal y en el de su conducta laboral, el mismo que posee secuelas sobre la productividad, satisfacción, rotación y otros al interior de la empresa.

Este modelo de clima organizacional, se divide en cinco partes, los cuales son explicados a continuación:

- **Sistema organizacional:** refiere a la estructura empresarial como experiencias de gestión, necesidades del personal, entre otras.
- **Ambiente organizacional percibido:** se constituye por lo que se percibe del clima organizacional como organigrama, premios, peligros, compromiso, decisiones, sostén y aguante al conflicto.
- **Motivación producida:** refiriendo a las necesidades que estimulan al personal de la institución con el fin de conseguir su propio goce. Son logro, poder y afiliación.
- **Comportamiento emergente:** el que se desarrolla según el goce de las necesidades que son satisfechas, en otras palabras, la estimulación incide en la conducta del empleado.
- **Efecto para la organización:** se relaciona con la percepción de cada miembro y de la adecuada conducción del clima organizacional presente, puede sobrellevar mejor productividad, satisfacción con las acciones realizadas, menos rotación de personal, entre otros.

2.4. Definición de términos básicos

Comunicación ascendente: aquella manera de comunicarse al interior de las entidades en donde el emisor es reconocido como los subordinados o empleados de la institución y el o los receptores resultan siendo los jefes.

Comunicación descendente: aquella manera de comunicarse al interior de las instituciones en donde el emisor es reconocido como el o los jefes siendo el o los receptores los subordinados o empleados de la institución.

Comunicación horizontal: tipo de comunicación dada entre los pares de una misma institución o áreas con el mismo nivel jerárquico que emplean canales de comunicación tradicional o digitales.

Cooperación: nivel de compañerismo y ayuda por parte de los altos mandos y los trabajadores.

Desafío: exigencias nuevas que se les presenta a los trabajadores para poder cumplir ciertos requerimientos encomendados por sus superiores.

Estructura: esquema relacionado a la organización que presenta cada empresa respecto al personal y las funciones de cada uno que debe desempeñar dentro de esta y evitar confusiones laborales.

Participación organizacional: nivel de interactividad de los colaboradores en las diversas actividades de la institución para alcanzar las metas propuestas y puedan apoyar en la toma de decisiones.

Recompensa: valoración adicional a la remuneración mensual de los empleados por las labores cumplidas. Esta valoración es una manera de estimular el rendimiento sobresaliente e incentivar a los colegas.

Relaciones: interacciones positivas o negativas entre los pares laborales en el entorno de trabajo. Estas pueden ser formales o informales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de Investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación significativa de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú - en el 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.
- Existe relación significativa de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU- en el 2021.
- Existe relación significativa de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU- en el 2021.

3.2 Identificación de variables de la investigación

3.2.1 Definición conceptual

Comunicación Interna entendida por Robbins y Judge (2019) como la transmisión y el entendimiento de significados. Si la información no fue transmitida, el mensaje fue ineficaz. Un comunicador a quien nadie lo oye o a un redactor a quien nadie lee, no hubo comunicación. Lo más relevante es que la comunicación implica el entendimiento del significado.

Clima organizacional entendido por García (2019) como la totalidad de apreciaciones percibidas de una estructura formal y el modo informal aplicados por los gestores, así como de las cualidades, valores y opiniones que tiene el personal respecto a su entidad.

3.2.2 Definición operacional

Comunicación interna: aquella ejecutada al interior de las instituciones, la que permitirá la interrelación entre los colaboradores de la compañía para que mantenga el mejor flujo posible e intentar conseguir una unificación entre todos los miembros del grupo (Robbins y Judge, 2019). Comprende las siguientes dimensiones: comunicación descendente, ascendente y horizontal de los empleados del IRTP-TV Perú.

Tabla 1

Variable Comunicación Interna

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	Comunicación ejecutada al interior de las instituciones, la que permitirá la interrelación entre los colaboradores de la compañía para que mantenga el mejor flujo posible e intentar conseguir una unificación entre todos los miembros del grupo Robbins y Judge (2019).	Comunicación descendente	Decisión	
			Influencia	5 Muy de acuerdo
			Participación	4 De acuerdo
		Comunicación ascendente	Relaciones laborales	3 Indeciso
			Aporte de ideas	2 En desacuerdo
		Comunicación horizontal	Coordinación	1 Muy en desacuerdo
		Trabajo en equipo		

Fuente: Adaptado de Castro (2017)

Clima organizacional: suma de lo que se percibe e interpreta de los trabajadores sobre las funciones desempeñadas al interior del centro laboral. Estas percepciones, para los colaboradores de IRTP – TV Perú corresponden a estructura, recompensa, desafíos, relaciones y cooperación.

Tabla 2

Variable Clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Totalidad de apreciaciones percibidas de una estructura formal y el modo informal aplicados por los administradores, así como de las actitudes, valores y creencias que tienen los colaboradores respecto a su entidad (García, 2019)	Estructura	Reglas Políticas	
		Recompensa	Pago Valoración	5 Muy de acuerdo
		Desafíos	Riesgos	4 De acuerdo
			Productividad	3 Indeciso
		Relaciones	Cordialidad	2 En desacuerdo
			Indiferencia Sentir	1 Muy en desacuerdo
Cooperación	Esfuerzo Rendimiento Confianza Compañerismo			

Fuente: Adaptado de Castro (2017)

3.3 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.3.1 Tipo de investigación

Será aplicada porque como explica Hernández y Mendoza (2018) se intenta describir las cualidades y siluetas de los individuos o grupos sometidos a un análisis. Por lo tanto, su intención es recopilar datos independiente o colectivamente respecto a los hechos en mención.

Respecto al enfoque, será cuantitativa porque, como afirma Hernández y Mendoza (2018), se emplea la recopilación de datos para comprobación de hipótesis formuladas anticipadamente, y ejecutar las pruebas estadísticas correspondientes.

3.3.2 Nivel de investigación

Correlacional porque, como explica Hernández y Mendoza (2018), esta pretende hallar la relación que existe entre ambas variables y determinar si es significativa o no para, posteriormente, plantear posibles acciones que se puedan desarrollar para mejorar cada uno de los elementos que salieron deficientes. Para ello, se sustentan en hipótesis expuestas a las correspondientes pruebas estadísticas.

3.3.3 Diseño de investigación

El diseño es no experimental ya que, como afirma Hernández y Mendoza (2018), se ejecuta sin manipular intencionalmente ninguna de las variables. Asimismo, solamente se observa los hechos en su entorno originario para estudiarlos. Del mismo modo, corresponde a un corte transversal ya que la recopilación de la data será recogida en un único instante de la investigación.

3.4 Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población

Según Hernández y Mendoza (2018), corresponde a la totalidad de casos concordantes con una serie de cualidades. Entendido como todos los individuos del fenómeno a ser estudiados.

Para fines de esta investigación, la población son todos los trabajadores del IRTP-TV Perú lo cual asciende a 255 colaboradores.

3.4.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) identifican a la muestra como aquella parte significativa de una población, los mismos que poseen las mismas cualidades a los de la población en estudio. Para este caso, la muestra se obtuvo con la fórmula estadística presentada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{e^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

Evidenciando los siguientes elementos:

Z (nivel de confianza) = 1.96

E (error muestral) = 0.05

N (tamaño de población) = 255

P (nivel de probabilidad) = 0.50

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1 - 0.50) 255}{0.05^2 (255 - 1) + (1.96)^2 0.50(1 - 0.50)} = 154$$

Criterios de inclusión:

- Personas que hayan trabajado en TV Perú sede Lima en el 2021.
- Personas que estén dispuestos a colaborar con la realización del cuestionario.
- Personas que gocen de capacidad mental adecuada para la comprensión de los ítems del cuestionario.

Criterios de exclusión:

- Personas que no hayan trabajado en TV Perú sede Lima en el 2021.
- Personas indispuestas a colaborar con la realización del cuestionario.
- Personas que carezcan de capacidad mental adecuada para la comprensión de los ítems del cuestionario.

3.4.3 Muestreo

Se empleó el conocido como probabilístico aleatorio simple ya que, como sostiene Hernández y Mendoza (2018), este muestreo corresponde a una parte de

la población en el que cualquier individuo presenta la misma opción para su elección, los mismos que corresponden a los trabajadores de IRTP-TV Perú.

3.5 Métodos de investigación

Para esta investigación, los métodos manejados serán la observación y el hipotético-deductivo. A continuación, se pasa a explicar cada uno.

- Observación: en un primer momento, se aprecia minuciosamente las variables mencionadas en el IRTP por parte de los trabajadores administrativos para, posteriormente, plantear las hipótesis correspondientes.
- Hipotético-deductivo: posteriormente a la observación realizada para conocer la realidad problematizadora, la tesista plantea hipótesis que deberán ser contrastadas con la respectiva prueba estadística. En último lugar, a partir de los resultados obtenidos se deducirán las conclusiones correspondientes a esta investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta con ambas variables en estudio debido a que resulta muy relevante para la recopilación de información a muestras grandes, la cual asciende a 154 individuos.

3.6.2 Instrumentos (confiabilidad y validez)

El instrumento de aplicación fue el cuestionario. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican que resulta el instrumento más empleado para la recolección de datos a muestras grandes porque consta de varias interrogantes sobre una o más variables a evaluar.

A continuación, se presenta la ficha técnica de cada instrumento.

Ficha técnica del instrumento de la variable comunicación interna

Denominación:	Cuestionario para medir la comunicación interna
Autor:	Sandra Julia Calva Robles
Año:	2021
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los colaboradores del IRTP – TV Perú en el 2021.
Dimensiones:	Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal
Estructura:	Preguntas y respuestas con alternativas de opción escalar.
Ejecución	Directa
Duración	De 5 a 10 minutos
Criterio de aplicabilidad:	Colaboradores del IRTP en el 2021
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indeciso (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo
Niveles / Rangos:	Alta (85-115), Moderado (54-84) y Baja (23-53)
Confiabilidad	Fue de 0.975, es decir, que es fuerte.

Ficha técnica del instrumento de variable clima organizacional

Denominación:	Cuestionario para clima organizacional
Autor:	Sandra Julia Calva Robles
Año:	2021
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Radio y Televisión del Perú – Tv Perú - en el 2021.
Dimensiones:	Estructura Recompensa Desafíos Relaciones Cooperación
Estructura:	Preguntas y respuestas con alternativas de opción escalar.
Ejecución	Directa
Duración	De 5 a 10 minutos
Criterio de aplicabilidad:	Colaboradores del IRTP en el 2021
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indeciso (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo
Niveles / Rangos:	Alta (85-115), Moderado (54-84) y Baja (23-53)
Confiabilidad	Fue de 0.975, es decir, resultó ser fuerte.

Validez del instrumento

El instrumento fue sometido a la validez de los siguientes expertos quienes opinaron favorablemente para la aplicabilidad del mencionado instrumento:

Experto	Opinión
Mg. Fernando Pachas Vélez	Aplicable
Mg. Luis Alberto Pintado Córdova	Aplicable
Mg. Florcita Hermoja Aldana Trejo	Aplicable

Confiabilidad

Para este instrumento, se manejó la prueba estadística Alfa de Cronbach aplicada a un piloto de 25 colaboradores y con apoyo del SPSS de donde se obtuvo el siguiente resultado:

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	28

3.7 Técnicas de procesamientos de datos

Se utilizó el software SPSS en la versión 24 con el que se tabuló, graficó e interpretó en relación a la estadística descriptiva. Con el mismo software se halló el nivel de relación entre las variables con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

4.1.1 Descripción de resultados

De las encuestas aplicadas a los trabajadores, los resultados son mostrados con sus respectivas descripciones:

4.1.1.1 Comunicación interna

Los resultados descriptivos de esta variable son mostrados en seguida.

Tabla 1

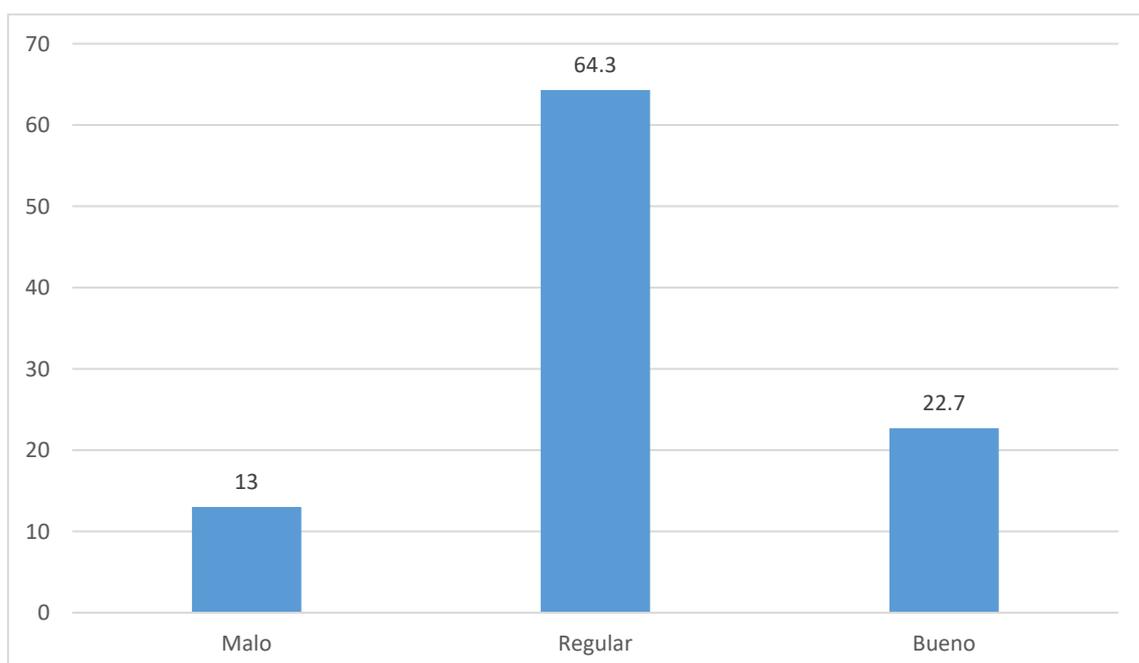
Nivel de la variable Comunicación Interna

Categoría	fi	%
Malo	20	13.0
Regular	99	64.3
Bueno	35	22.7
Total	154	100.00

Fuente: Encuesta

Figura 1

Nivel de la variable Comunicación interna



Según la tabla 1 y la figura 1, el 64.3% de los trabajadores de ITRP-TV PERU encuestados (99 encuestados) considera que la comunicación interna del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 22.7% (35 encuestados) considera que está en un nivel bueno; y el 13% (20 encuestados) la consideró como mala.

Tabla 2

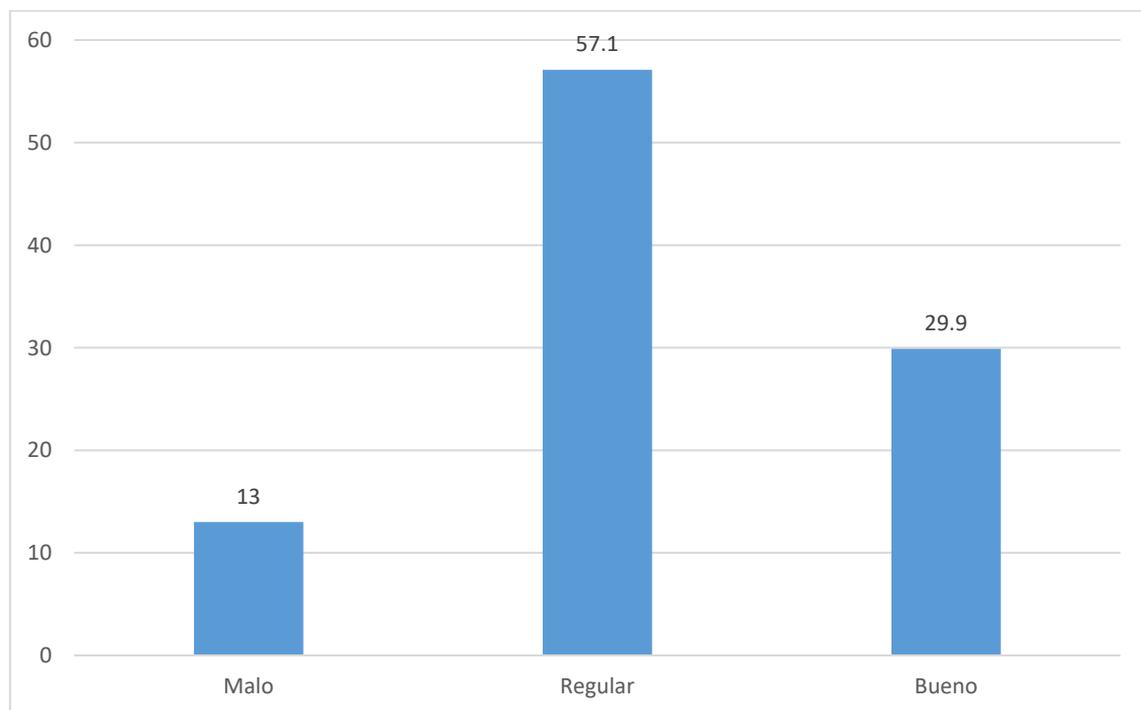
Nivel de la dimensión Comunicación descendente

Categoría	fi	%
Malo	20	13
Regular	88	57.1
Bueno	46	29.9
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 1

Nivel de la dimensión Comunicación descendente



En la tabla 2 y la figura 2, se aprecia que el 57.1% (88 encuestados) de los trabajadores de ITRP-TV PERU encuestados considera que la comunicación descendente del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 29.9% (46 encuestados) considera que está en un nivel bueno; y el 13% (20 encuestados) la consideró como mala.

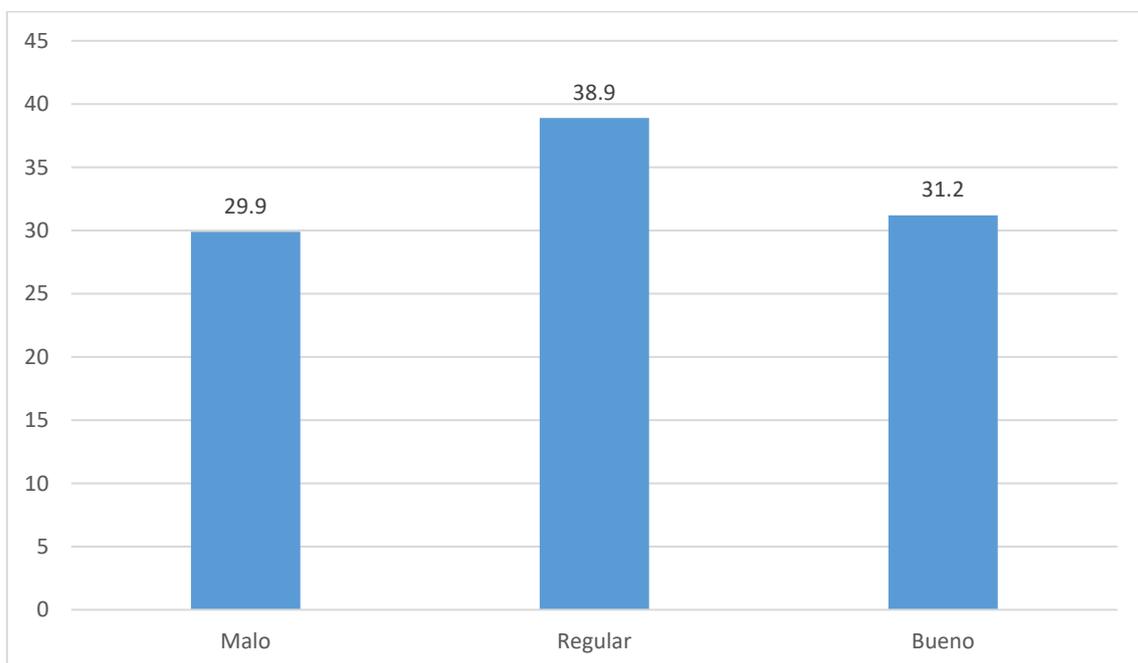
Tabla 3*Nivel de la dimensión Comunicación ascendente*

Categoría	fi	%
Malo	46	29.9
Regular	60	38.9
Bueno	48	31.2
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 2

Nivel de la dimensión Comunicación ascendente



Según la tabla 3 y la figura 3, el 29.9% de los trabajadores encuestados (46 encuestados) considera que la comunicación ascendente del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 31.2% (representado en 48 encuestados) considera que está en un nivel bueno; y el 29.9% (representado en 46 encuestados) consideró a esta comunicación como mala.

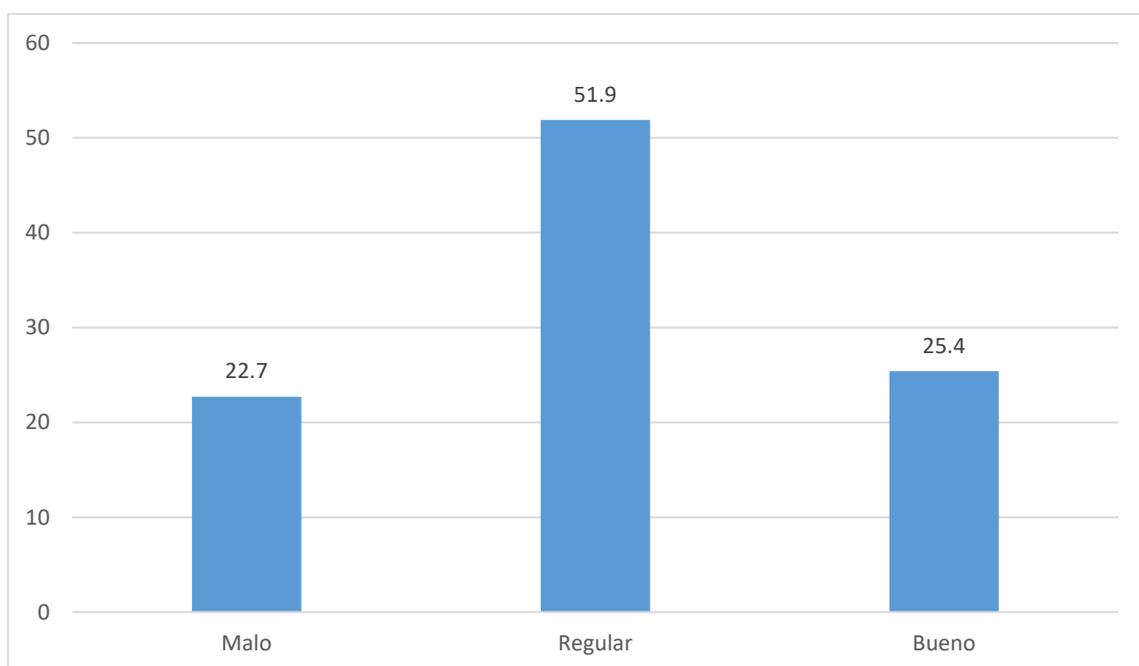
Tabla 4*Nivel de la dimensión Comunicación horizontal*

Categoría	fi	%
Malo	35	22.7
Regular	80	51.9
Bueno	39	25.4
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 4

Nivel de la dimensión Comunicación horizontal



Según la tabla 4 y la figura 4, el 51.9% (80 encuestados) considera que la comunicación horizontal del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 25.4% (39 encuestados) considera que está en un nivel bueno; y el 22.7% (35 encuestados) consideró a esta comunicación como mala.

4.1.1.2 Clima organizacional

Tabla 5.

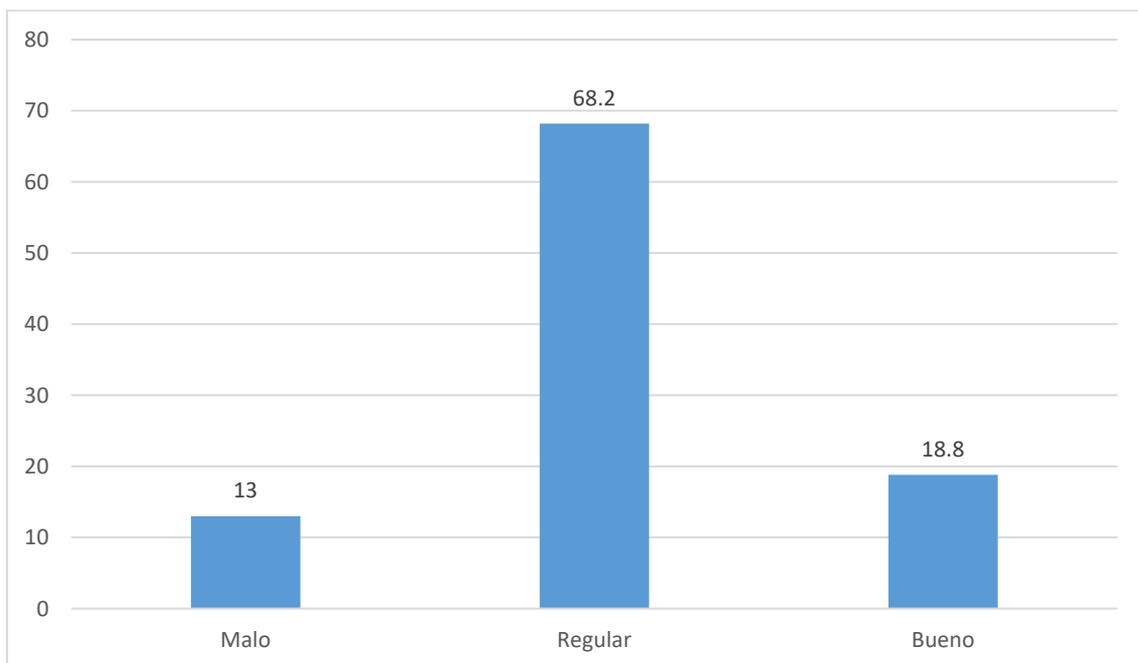
Nivel de la variable Clima Organizacional

Categoría	fi	%
Malo	20	13.0
Regular	105	68.2
Bueno	29	18.8
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 5

Nivel de la variable Clima Organizacional



Según la tabla 5 y la figura 5, el 68.2% (105 encuestados) considera que el clima organizacional del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 18.8% (29 encuestados) considera que está en un nivel bueno; y el 13% (20 encuestados) la consideró como mala.

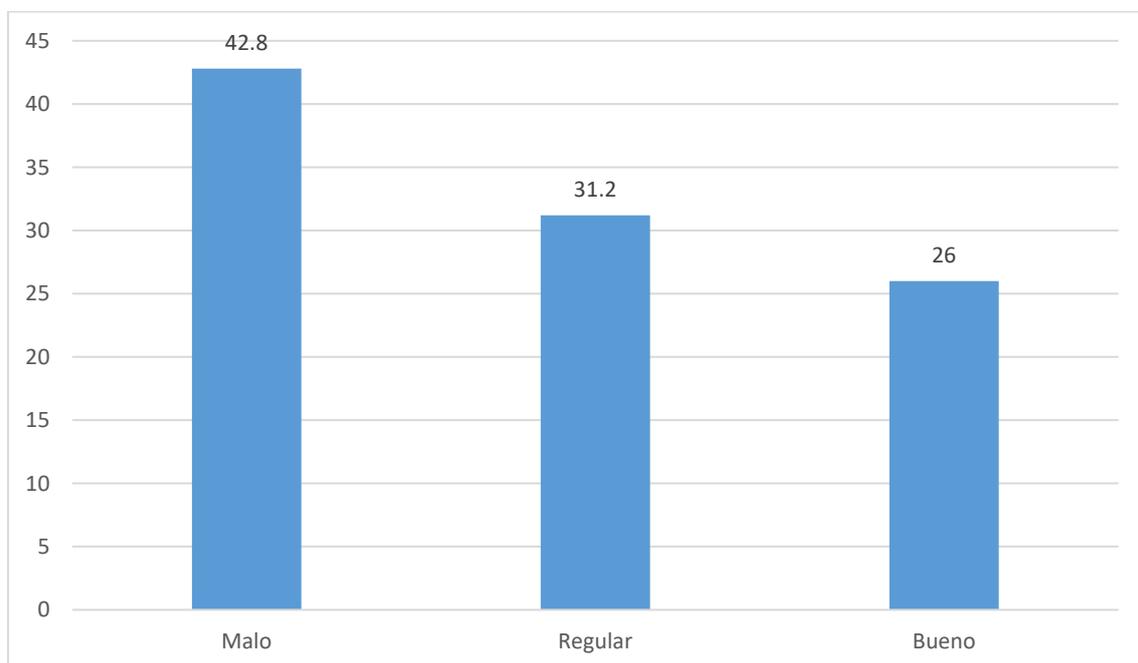
Tabla 6.*Nivel de la dimensión Estructura*

Categoría	fi	%
Malo	66	42.8
Regular	48	31.2
Bueno	40	26.0
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 6

Nivel de la dimensión Estructura



Según la tabla 6 y la figura 6, el 42.8% (66 encuestados) considera que la estructura del canal discurre en un nivel malo; mientras que el 31.2% (48 encuestados) considera que está en un nivel regular; y el 13% (40 encuestados) la consideró como buena.

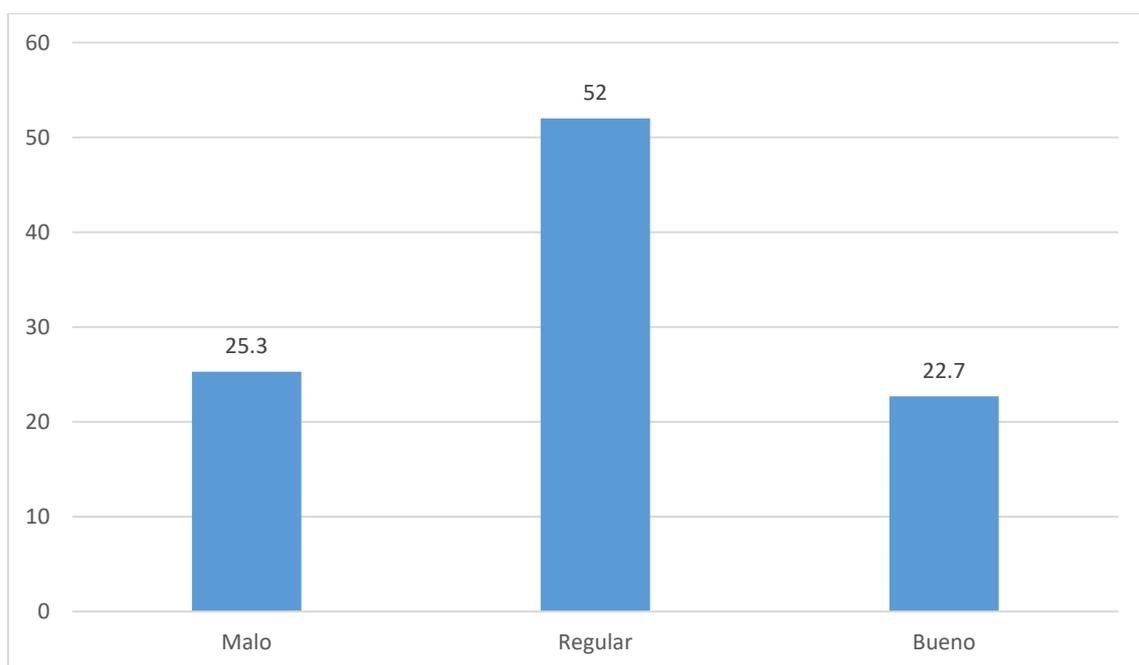
Tabla 7*Nivel de la dimensión Recompensa*

Categoría	fi	%
Malo	39	25.3
Regular	81	52.0
Bueno	35	22.7
Total	154	100.00

Fuente: Encuesta

Figura 7

Nivel de la dimensión Recompensa



Según la tabla 7 y la figura 7, el 52% (81 encuestados) considera que la recompensa del canal discurre en un nivel regular; mientras que el 25.3% (38 encuestados) considera que está en un nivel regular; y el 22.7% (35 encuestados) la consideró como buena.

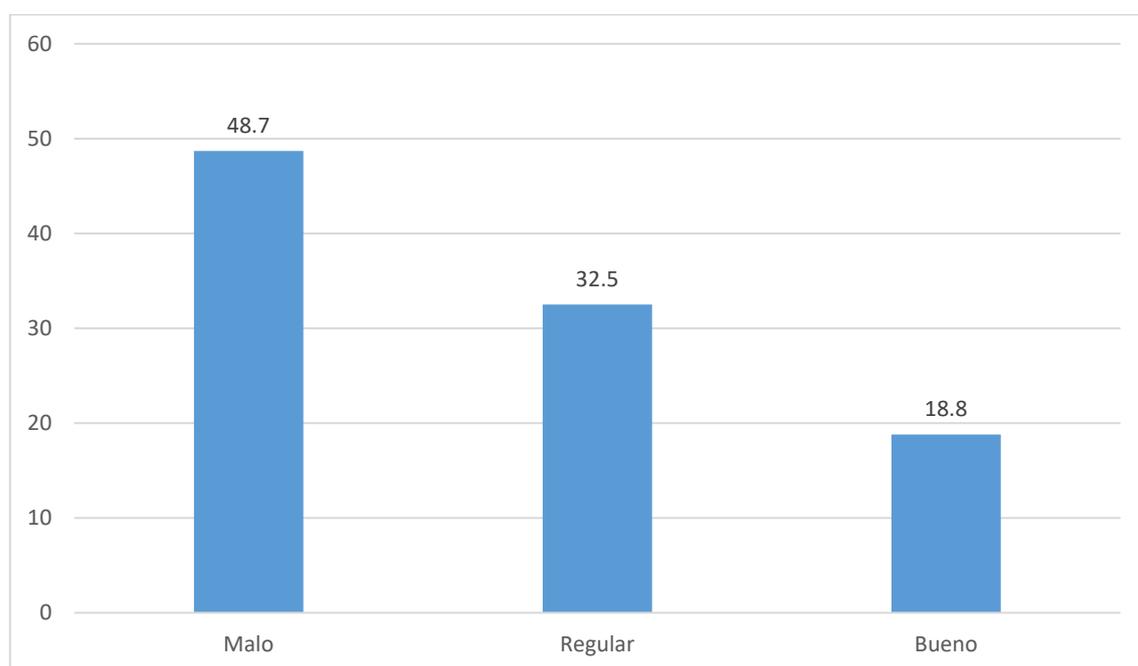
Tabla 8.*Nivel de la dimensión Desafíos*

Categoría	fi	%
Malo	75	48.7
Regular	50	32.5
Bueno	29	18.8
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 8

Nivel de la dimensión Desafíos



Según la tabla 8 y la figura 8, el 48.7% (75 encuestados) considera que los desafíos del canal discurre en un nivel malo; mientras que el 32.5% (50 encuestados) considera que está en un nivel regular; y el 18.8% (29 encuestados) la consideró como buena.

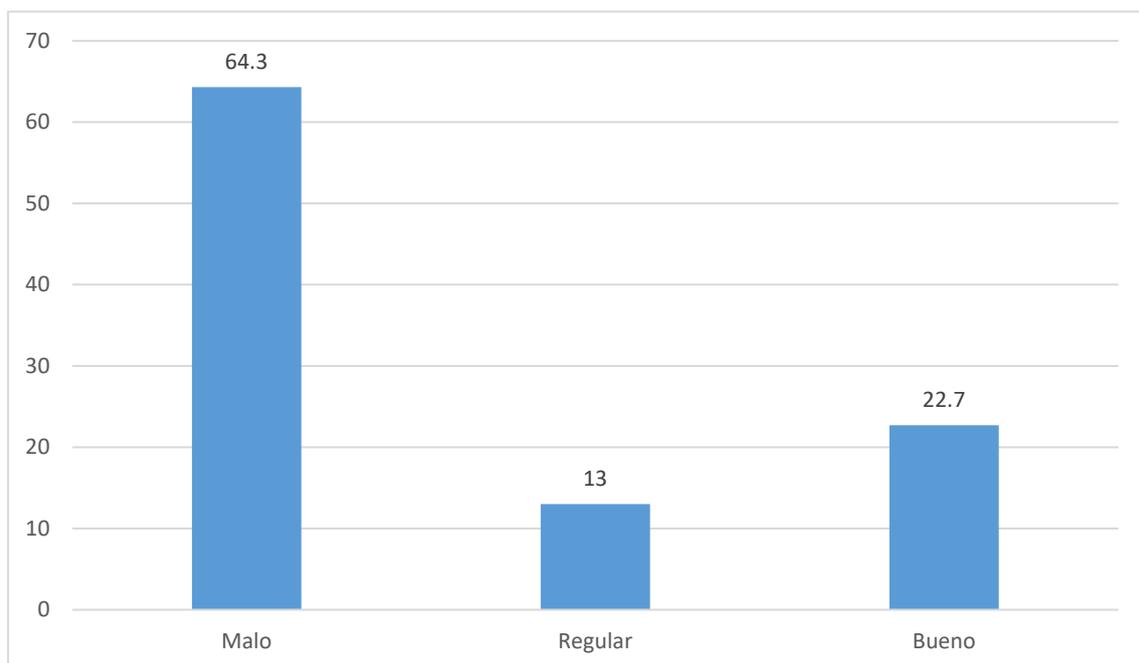
Tabla 9*Nivel de la dimensión Relaciones*

Categoría	fi	%
Malo	99	64.3
Regular	20	13.0
Bueno	35	22.7
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 9

Nivel de la dimensión Relaciones



Según la tabla 9 y la figura 9, el 64.3% (99 encuestados) considera que las relaciones del canal discurren en un nivel malo; mientras que el 13% (20 encuestados) considera que está en un nivel regular; y el 22.7% (35 encuestados) la consideró como buena.

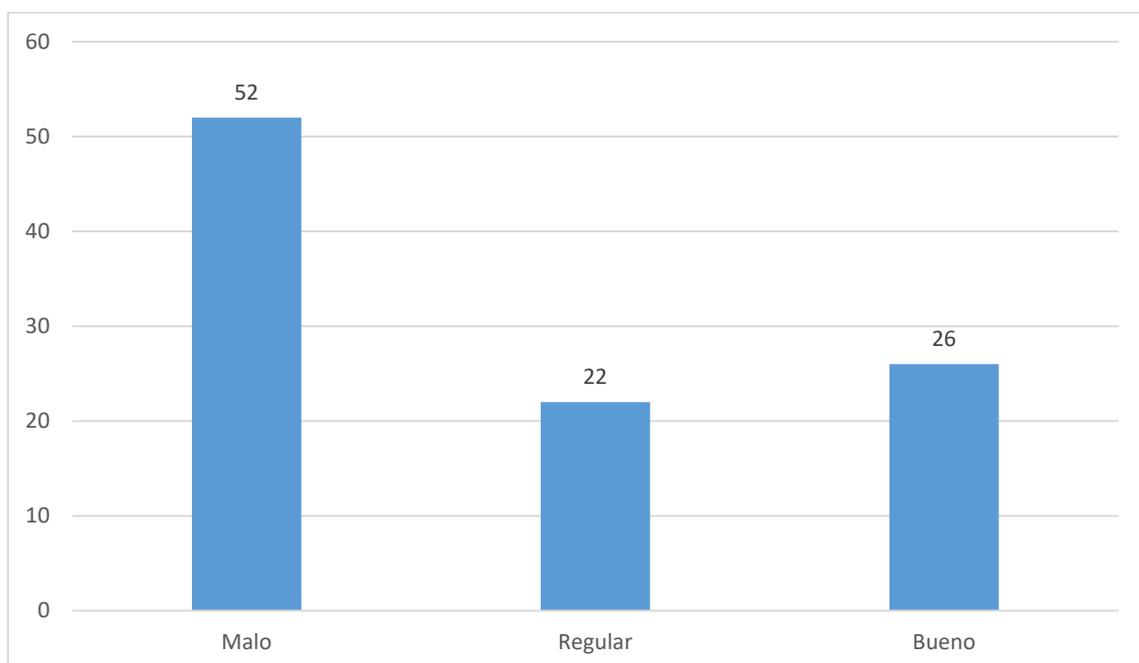
Tabla 10*Nivel de la dimensión Cooperación*

Categoría	fi	%
Malo	80	52.0
Regular	34	22.0
Bueno	40	26.0
Total	154	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 10

Nivel de la dimensión Cooperación



Según la tabla 10 y la figura 10, el 52% (80 encuestados) considera que la cooperación del canal discurre en un nivel malo; mientras que el 22% (34 encuestados) considera que está en un nivel regular; y el 26% (40 encuestados) la consideró como buena.

4.1.2 Contrastación de hipótesis

En este acápite, se visualiza las contrastaciones de hipótesis general y específicas, las mismas que demuestran los resultados en las tablas siguientes, especificando el tipo y nivel de relación correspondiente al coeficiente encontrado.

Es necesario mencionar que la prueba de normalidad practicada fue la de Kolmogorov – Smirnow debido a que la muestra representativa fueron 154 trabajadores de IRTP-TV PERÚ

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
1. Comunicación interna	,001	154	,001
2. Clima organizacional	,001	154	,004

H₀: La comunicación interna y el clima organizacional poseen distribución paramétrica.

H₁: La comunicación interna y el clima organizacional no poseen distribución paramétrica.

Regla de decisión

Si p (Sig) > 0,05; es aceptada la hipótesis nula (H_0)

Si p (Sig) < 0,05; aceptada la hipótesis alterna

La explicación se detalla en seguida:

Aceptación de hipótesis alterna (H_1) al resultar p menor de 0,05 (Sig. 0.001): Las variables presentan distribución normal.

Se utilizó del estadístico Rho de Spearman en base a que la prueba de normalidad fue menos de 0.05 y una población de 154 trabajadores encuestados con la utilización del software estadístico SPSS 26.

La interpretación de datos según a la hipótesis nula o alterna fue mediante la tabla siguiente:

Tabla 12*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)**Prueba de contrastación de hipótesis general**

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.

Hi: Existe relación significativa de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.

Tabla 13

Contrastación hipótesis general

			Comunicación interna	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	154	154
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	154	154

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

En la tabla 13, se ve la aceptación de la hipótesis alterna porque el *Sig.* (nivel de significancia: 0.002) resultó inferior a 0,05.

Consecuentemente, la relación entre variables fue positiva y moderada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman que arrojó un valor de 0,417 y según la interpretación realizada en base a la tabla 12.

Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y moderada entre la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.

Prueba de contrastación de hipótesis específica 1:

H0: No existe relación significativa de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Hi: Existe relación significativa de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Tabla 14

Contrastación hipótesis específica N° 1

			Comunicación descendente	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	154	154
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	154	154

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

En la tabla 14, se ve la aceptación de la hipótesis alterna porque el *Sig.* (nivel de significancia: 0.003) resultó inferior a 0,05.

Consecuentemente, la relación entre variables fue positiva y baja por el coeficiente de correlación Rho de Spearman que arrojó un valor de 0,318 y según la interpretación realizada en base a la tabla 12.

Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación positiva y moderada entre la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.

Prueba de contrastación de hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Hi: Existe relación significativa de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Tabla 15

Contrastación hipótesis específica N° 2

			Comunicación ascendente	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	154	154
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	154	154

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

En la tabla 15, se visualiza la aceptación de la hipótesis alterna debido a que el *Sig.* (nivel de significancia = 0.001) resultó inferior a 0,05.

Del mismo modo, respecto a la relación entre las dimensiones y la variable fue positiva y moderada debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0,456 según la interpretación de la tabla 7.

En otras palabras, existe una relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Prueba de contrastación de hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Hi: Existe relación significativa de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

Tabla 16

Contrastación hipótesis específica N° 3

			Comunicación horizontal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	154	154
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	154	154

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

En la tabla 15, se visualiza la aceptación de la hipótesis alterna debido a que el *Sig.* (nivel de significancia = 0.001) resultó inferior a 0,05.

Del mismo modo, respecto a la relación entre las dimensiones y la variable fue positiva y moderada debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.478 según la interpretación de la tabla 7.

En otras palabras, existe una relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de esta investigación, que fue determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021, se halló una relación significativa, positiva y moderada lo cual concuerda con Bustamante (2021) quien asegura que la comunicación interna genera influencia en la identidad corporativa de los trabajadores y esto, a su vez, incita un buen clima laboral.

De modo similar, se concuerda con Garibay y Zelada (2020) quienes concluyeron la misma relación moderada entre la comunicación interna y la identidad corporativa siendo el nivel de la primera variable entre bueno y regular con el 51% y 40%, respectivamente. En el caso de Bello (2019) se halló una relación positiva y alta entre la comunicación interna y el clima organizacional resaltando las dimensiones recompensa y relaciones de la segunda variable. En el caso de Huamanculi (2018), estableció una relación moderada entre la comunicación interna y la gestión organizacional. Del mismo modo, se coincide con las conclusiones de Trujillo (2018) quien sostiene que existencia de relación alta entre la comunicación interna y el clima organizacional, así como que la comunicación organizacional influye de manera alta en la motivación de los empleados públicos.

También se concuerda con lo expuesto por Umaña (2017) quien manifiesta que la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de sus empleados porque al tomar órdenes específicas e importantes para el desarrollo de las acciones planteadas se realizan con más eficiencia y entusiasmo. Por otro lado, estos resultados son complementados con los datos de Anaya y Paredes (2018) quienes asienten que se reformuló la temática del diagnóstico del área de oportunidad realizando una estructura según naturaleza de la temática estudiada lo cual favoreció un crecimiento sostenido. De igual modo, se complementa con la investigación de Apache y Salgado (2018) quienes hallaron una apreciación positiva en las dimensiones del clima organizacional: liderazgo, comunicación y trabajo grupal.

Respecto al primer objetivo específico de esta investigación, que fue determinar el nivel de relación de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021, se halló una relación significativa, positiva

y baja lo cual coincide con los planteamientos de López (2017) quien afirma que la comunicación descendente tiene serias complicaciones alcanzando un 17.3% en el nivel deficiente, monto similar al 13% de nivel malo alcanzado en esta investigación. También se coincide con Trujillo (2018) quien sostiene que la comunicación descendente de instituciones públicas guarda una relación baja con el clima organizacional resaltando el trabajo en equipo o relaciones entre los colaboradores de las áreas correspondientes.

Resultados similares fueron alcanzados por Bello (2019) quien sostiene que esta comunicación guarda una relación moderada con las dimensiones estructura y desafíos del clima organizacional. De manera similar, se concuerda con Bustamante (2021) quien sostiene que la comunicación descendente mantiene una relación moderada con la identidad corporativa en instituciones públicas. Por otro lado, se complementa con Abril y Sánchez (2020) quienes manifiestan que la poca comunicación interna para la planificación institucional dificulta la eficacia laboral. Finalmente, se complementa con los fundamentos de Robbins y Judge (2019) quienes expresan que esta comunicación es necesaria para altos mandos por expresar todo lo que se necesita para la institución.

Respecto al segundo objetivo específico de esta investigación, que fue determinar el nivel de relación de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021 se halló una relación significativa, positiva y moderada lo cual concuerda parcialmente con los planteamientos de López (2017) quien sostiene que la comunicación ascendente fue catalogada como excelente por evidenciar formas de que los empleados se comuniquen con sus superiores ante alguna dificultad que puedan perseguir. También se coincide con Trujillo (2018) al sostener que la comunicación interna influye de manera alta en la motivación de los empleados públicos. Asimismo, estos resultados concuerdan con las conclusiones de Bustamante (2021) al sostener que las dimensiones de la comunicación ascendente - relaciones y aporte de ideas – guardan alta relación con la identidad corporativa de trabajadores de instituciones públicas. De igual forma, Bello (2019) sostiene la existencia de una relación moderada en las dimensiones de la comunicación ascendente (participación y relaciones laborales) y el clima organizacional. Por otro lado, no se concuerda con los planteamientos de Garibay y Zelada (2020) quienes afirman que se carece de relación entre identidad corporativa y herramientas de comunicación.

Respecto al tercer objetivo específico de esta investigación, que fue determinar el nivel de relación de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los

trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021, se halló una relación significativa, positiva y moderada lo cual concuerda con los planteamientos de López (2017) quien asume que esta comunicación mantiene una relación moderada con el clima organizacional pese a que el liderazgo transformacional fue considerado deficiente, los trabajadores aseguran que existe un nivel excelente sobre la satisfacción laboral y personal. También se concuerda con Robbins y Judge (2019) manifiesta que esta comunicación se genera entre los colegas de labores o áreas institucionales con la misma jerarquía. Los canales empleados son charlas directas verbales, reuniones grupales informales y respuestas, emails. Por otro lado, no se concuerda con lo hallado por Bustamante (2021) quien sostiene que la comunicación horizontal resultó inadecuada según las perspectivas de los encuestados. Adicionalmente, se complementa con las recomendaciones de Abril y Sánchez (2020) quienes plantean que se implemente estrategias comunicacionales fundamentadas en el endomarketing para optimizar la eficacia laboral. También se complementa con los hallazgos de Huamanculi (2018) quien sostiene que se debe mejorar la comunicación interna con la empleabilidad de canales de comunicación adecuados y optimizar la gestión organizacional de dicha entidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de las investigaciones correspondientes se concluye lo siguiente:

- 6.1.1 En lo que respecta al objetivo general, se concluye que existe relación significativa, positiva y moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional de IRTP – TV Perú en el 2021 resaltando la dimensión de comunicación horizontal la que más valoran los encuestados, mientras que las dimensiones de comunicación ascendente y descendente son las menos valoradas; en cambio, las dimensiones recompensa, desafíos y relaciones fueron las de mayor valoración por los encuestados para alcanzar un buen clima organizacional; por otro lado, las dimensiones estructura y cooperación son aquellas con guardan menor relación con el clima organizacional.
- 6.1.2 Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe relación significativa, positiva y baja entre la dimensión comunicación descendente y la variable clima organizacional en los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021 siendo los indicadores de decisión e influencia aquellos que generan esta relación deficiente por carecer de entrenamiento necesario en las políticas de trabajo. La comunicación con los jefes no es muy adecuada para desarrollar un buen clima laboral porque los jefes no brindan una síntesis respecto al trabajo ejecutado por los trabajadores de este medio de comunicación.
- 6.1.3 En lo que se refiere al segundo objetivo, se concluye que existe relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión comunicación ascendente y la variable clima organizacional en los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021 siendo los indicadores de participación y relaciones laborales aquellos de mayor valoración entre los encuestados; en cambio, el indicador aporte de ideas el menos valorado porque los trabajadores no se hallan como parte de los objetivos que plantea la institución ni sienten que sus ideas son aprovechadas adecuadamente.
- 6.1.4 En lo que respecta al tercer objetivo, se concluye que existe relación significativa, positiva y moderada de la dimensión comunicación horizontal y la variable clima organizacional en los trabajadores del IRTP - TVPERU en el

2021, siendo el indicador trabajo en equipo el más valorado de este tipo de comunicación porque los encuestados aseguran que colaboran con otras áreas si es que se lo soliciten; en cambio, el indicador que menos aporta al clima organizacional es la coordinación debido a que los encuestados aseguran que sus respectivas áreas de trabajo no deciden asertiva y adecuadamente sobre las acciones a realizar.

6.2 Recomendaciones

Luego de las indagaciones correspondientes se recomienda lo siguiente:

- 6.2.1 Los encargados del área de relaciones humanas de IRTP – TV Perú deben realizar evaluaciones periódicas respecto a la comunicación interna y al clima organizacional en esta institución y evaluar posibles cambios que puedan mejorar ambas variables. Específicamente, se debe mejorar en el área logística ya que evidencia demoras en la realización de los trámites entre los que incluye el pago de los trabajadores lo cual genera perturbaciones e incomodidades
- 6.2.2 Los responsables del área comunicacional deben reforzar el proceso de comunicación descendente específicamente en los aspectos de decisión e influencia para que mejore el entrenamiento de las políticas de trabajo, así como mejorar la comunicación de los jefes hacia los empleados para que emitan mensajes de mayor claridad en sus mensajes para que, de esta manera, mejore el clima organizacional de la institución.
- 6.2.3 Los responsables del área comunicacional deben reforzar el proceso de comunicación ascendente en el aspecto aporte de ideas y conseguir que el trabajador se sienta protagonista de los objetivos institucionales. También deben evaluar una mejor apertura a las ideas de los trabajadores para que IRTP – TV Perú mejore su clima organizacional.
- 6.2.4 Los responsables del área comunicacional deben reforzar el proceso de comunicación horizontal en el aspecto de coordinación para que las respectivas áreas de trabajo decidan asertiva y adecuadamente sobre las actividades a ejecutar como realizar coordinaciones trimestrales respecto a las actividades que realizarán para evitar repeticiones de certámenes y estandarizar criterios de acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, M., & Sánchez, I. (2020). *La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato. (tesis de maestría)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25403>
- Alles, A. (2017). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Editado en Buenos Aires.
- Anaya, L. y Paredes, J. (2018). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano* (tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Lima, Perú. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1018>
- Apache, C. y Salgado, D. (2018). *Estrategias para la construcción de confianza en el clima organizacional del grupo Éxito sede Simón Bolívar* (tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Occidente. Cali. Colombia. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/6905/T05043.pdf;jsessionid=C40C3E90902F8A4CA4828B4F7F1C27D5?sequence=1>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L. y Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 521 a 539. 10.4185/RLCS-2017-1177
- Bello, P. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias* (tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9fcbdf20-f380-4e66-b747-2f064ceb2399/content>
- Boehm, S. y Bruch, H. (2019). ¿El eslabón perdido? Investigar la fortaleza de la identidad organizacional y el clima de liderazgo transformacional. *Revista El liderazgo trimestral*. 26(2), 156-171 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984314000824>
- Bustamante, Y. (2021) *Comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad Provincial de Espinar, 2020* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16558>

- Brunet, L. (2021). *El Clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México DF, Trillas.
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2021/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Castro, P. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Chiavenato I. (2021). *Comportamiento organizacional. La dinámica de los hechos de las organizaciones*. (4va. ed.) Brasil: Atlas.
- Costa, J. (2019). *Esquematismo: La eficacia de la simplicidad*. Madrid: Ciencias sociales.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2018). *Administración y control de la calidad*. Séptima edición. México DF, México: Editorial Cengage Learning
- García, M. (2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*. 10 (42), 43-61
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Garibay, C. y Zelada, K. (2020). *La comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores de la I. E. “Inca Garcilaso de la Vega”, Huarmey – 2019* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima-Perú
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45900?show=full>
- Gonçalves, A. (2020) *Fundamentos del clima organizacional* (SL., Sociedad Latinoamericana para la calidad)
- Grunig, J., Grunig, L. y Aparecida, M. (2019). Perspectivas de las Relaciones Públicas: resultados del Excellence Study para la comunicación en las organizaciones. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 6(2), 9-28.
 10.14198/MEDCOM2015.6.2.01
- Guillén, M. y Guil, M. (2018). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39, 242-252.
https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v39n2/spu06213.pdf

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación*. Sexta edición. México D.F. Mc Graw Hill.
- Huamanculí, M. (2018). *La relación entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones en la Mype Terah SAC durante el periodo marzo - junio del 2017* (tesis de licenciatura. Universidad San Martín de Porres). <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3956?show=full>
- Ibáñez, J. (2019). *Medición del clima organizacional en la dirección de desarrollo humano de la Alcaldía Distrital de Buenaventura, 2019* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali). <https://131.196.214.157/handle/20.500.12421/3041>
- López, M. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* (tesis de licenciatura) Universidad Peruana Unión. Lima; Perú. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/583>
- Martínez, A. Y Nosnik, A. (2018). *Comunicación organizacional práctica*. Editorial Trillas https://etrillas.mx/libro/comunicacion-organizacional-practica_3529
- Padrón, J. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. *Económicas CUC* 34 (1) 131 – 152 páginas. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1036223>
- Peña, P., Antón, J. y Chávez, M. (2019). *Comunicación Rentable*. Editorial Peñalva
- Rangel, A. & Calvo, J. (2020). *El control organizacional como factor que incide en el apego al lugar de trabajo*. Título: *Memorias Encuentro Internacional de Investigadores en Administración 2012* Compilado por: Alejandro Beltrán Duque, Augusto Rodríguez Orejuela y Carlos Alberto Restrepo Rivillas ISBN: 978-958-710-891-0, 1969.
- Robbins, S. y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. Ed. Pearson. 25° ed. México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Trujillo, L. (2018). *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 licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_5a0ec52aa20a03618934f65a11f57f23

Umaña, A. (2017). *Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Instrumentos de investigación
3. Prueba de confiabilidad del instrumento
4. Carta de autorización de aplicación del instrumento



Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología de investigación
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TVPERÚ en el 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación de la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú - en el 2021</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación horizontal</p>	<p>A.- MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Enfoque: cuantitativa Tipo: aplicada Nivel: correlacional Diseño: No experimental Corte: transversal</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERÚ en el 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>D Determinar el nivel de relación de la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP – TV Perú en el 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación de la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TV Perú en el 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación de la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TV Perú en el 2021</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación descendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU en el 2021</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación ascendente con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU- en el 2021</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación horizontal con el clima organizacional de los trabajadores del IRTP - TVPERU- en el 2021</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Estructura</p> <p>Recompensa</p> <p>Desafíos</p> <p>Relaciones</p> <p>Cooperación</p>	<p>B.- POBLACION Y MUESTRA:</p> <p>Población: trabajadores del TV Perú (canal 7) de la sede Lima (255) Muestra: 154 individuos</p> <p>C. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>D.- PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS: Estadística descriptiva e inferencial con el software SPSS versión 24.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA				
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
Comunicación descendente	Decisión	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo En IRTP, hay comunicación adecuada con los jefes	5 Muy de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En desacuerdo 1 Muy en desacuerdo	1, 2
	Influencia	En IRTP, se emplea adecuadamente los documentos escritos para informar las disposiciones y normas del canal En IRTP, los jefes brindan una síntesis del trabajo ejecutado		3, 4
Comunicación ascendente	Participación	En IRTP, existen comunicaciones fáciles de entender de los jefes. En IRTP, es efectiva la comunicación con los jefes		5, 6
	Relaciones laborales	En mi área de trabajo en IRTP, se informa constantemente a los jefes del avance del trabajo En IRTP, se informa a los jefes respecto a inconvenientes en IRTP		7, 8
	Aporte de ideas	En IRTP, me siento protagonista de los objetivos institucionales En IRTP, las ideas son aprovechadas al máximo		9, 10
Comunicación horizontal	Coordinación	En IRTP, mi área de trabajo decide asertiva y adecuadamente sobre las acciones a realizar En IRTP, la dirección promueve la integración de actividades.		11, 12
	Trabajo en equipo	En IRTP, la dirección coordina constantemente con las otras áreas En IRTP, colaboro en el trabajo si alguien me lo solicita	13, 14	

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL				
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
Estructura	Reglas	En IRTP, las funciones están adecuadamente definidas. En IRTP, trabajo organizadamente.	5 Muy de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En desacuerdo 1 Muy en desacuerdo	1, 2
	Políticas	Conozco claramente las políticas de IRTP. Los jefes de IRTP quieren que se realicen las normas, métodos y procedimientos.		3, 4
Recompensa	Pago	En IRTP, quienes trabajan mejor pueden ocupar mejores puestos.		5
	Valoración	En IRTP, mientras mejor sea el trabajo realizado, hay mejor reconocimiento.		6
Desafíos	Riesgos	En IRTP, las decisiones se ejecutan para conseguir las metas propuestas. La dirección de IRTP está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.		7, 8
	Productividad	IRTP mantiene un clima laboral agradable.		9
Relaciones	Cordialidad	En IRTP, hay un trato cordial entre los compañeros de trabajo.		10
	Confianza	En IRTP, las actividades pueden ser mejor desarrolladas.		11
	Indiferencia	La administración de IRTP se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada trabajador.		12
Cooperación	Esfuerzo	En IRTP, se estimula el esfuerzo de los empleados.		13
	Compañerismo	La administración de IRTP, insiste que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.		14

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Variable: Comunicación interna

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Comunicación descendente							
1	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo.	X		X		X		
2	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo	X		X		X		
3	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal							
4	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Comunicación ascendente							
5	En IRTP, existe empatía en las comunicaciones de los jefes	X		X		X		
6	En IRTP, es efectiva la comunicación con los jefes	X		X		X		
7	En IRTP, se informa constantemente a los jefes del avance del trabajo	X		X		X		
8	En IRTP, se informa a los jefes respecto a inconvenientes en IRTP	X		X		X		
9	En IRTP, me siento protagonista de los objetivos institucionales	X		X		X		
10	En IRTP, las ideas son aprovechadas al máximo	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Comunicación horizontal							
11	En IRTP, la dirección decide asertiva y adecuadamente sobre las acciones a realizar	X		X		X		
12	En IRTP, la dirección promueve la integración en los procesos de gestión	X		X		X		
13	En IRTP, la dirección coordina constantemente con las otras áreas	X		X		X		
14	En IRTP, colaboro en el trabajo si alguien me lo solicita	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador: Mg. Luis Alberto Pintado Córdova

DNI: 06716032

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrático



Variable: Clima organizacional

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Estructura							
1	En IRTP, las funciones están adecuadamente definidas	X		X		X		
2	En IRTP, trabajo organizadamente	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas de IRTP	X		X		X		
4	Los jefes de IRTP quieren que se realicen las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Recompensa							
5	En IRTP, quienes trabajan mejor pueden ocupar mejores puestos.	X		X		X		
6	En IRTP, mientras mejor sea el trabajo realizado, hay mejor reconocimiento	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Desafíos							
7	En IRTP, las decisiones se ejecutan cautelosamente para conseguir las metas propuestas.	X		X		X		
8	La dirección de IRTP está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	X		X		X		
9	IRTP mantiene un clima laboral agradable.	X		X		X		
	DIMENSION 4 : Relaciones							
10	En IRTP, hay un trato cordial entre los compañeros de trabajo	X		X		X		
11	La administración de IRTP considera que las actividades pueden estar mejor realizadas	X		X		X		
12	La administración de IRTP se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada trabajador	X		X		X		
	DIMENSION 5 : Cooperación							

13	En IRTP, se estimula el esfuerzo de los empleados	X		X		X		
14	En IRTP, la administración insiste que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador: Mg. Luis Alberto Pintado Córdova

DNI: 06716032

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrático



Variable: Comunicación interna

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Comunicación descendente							
1	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo.	X		X		X		
2	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo	X		X		X		
3	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal							
4	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Comunicación ascendente							
5	En IRTP, existe empatía en las comunicaciones de los jefes	X		X		X		
6	En IRTP, es efectiva la comunicación con los jefes	X		X		X		
7	En IRTP, se informa constantemente a los jefes del avance del trabajo	X		X		X		
8	En IRTP, se informa a los jefes respecto a inconvenientes en IRTP	X		X		X		
9	En IRTP, me siento protagonista de los objetivos institucionales	X		X		X		
10	En IRTP, las ideas son aprovechadas al máximo	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Comunicación horizontal							
11	En IRTP, la dirección decide asertiva y adecuadamente sobre las acciones a realizar	X		X		X		
12	En IRTP, la dirección promueve la integración en los procesos de gestión	X		X		X		
13	En IRTP, la dirección coordina constantemente con las otras áreas	X		X		X		
14	En IRTP, colaboro en el trabajo si alguien me lo solicita	X		X		X		

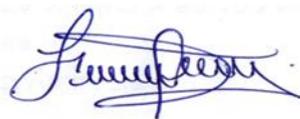
Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador(a): Mg. Florcita Hermoja Aldana

DNI: 09884032

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrática

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Florcita Hermoja Aldana". The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'F' and a long horizontal stroke at the end.

Variable: Clima organizacional

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Estructura							
1	En IRTP, las funciones están adecuadamente definidas	X		X		X		
2	En IRTP, trabajo organizadamente	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas de IRTP	X		X		X		
4	Los jefes de IRTP quieren que se realicen las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Recompensa							
5	En IRTP, quienes trabajan mejor pueden ocupar mejores puestos.	X		X		X		
6	En IRTP, mientras mejor sea el trabajo realizado, hay mejor reconocimiento	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Desafíos							
7	En IRTP, las decisiones se ejecutan cautelosamente para conseguir las metas propuestas.	X		X		X		
8	La dirección de IRTP está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	X		X		X		
9	IRTP mantiene un clima laboral agradable.	X		X		X		
	DIMENSION 4 : Relaciones							
10	En IRTP, hay un trato cordial entre los compañeros de trabajo	X		X		X		
11	La administración de IRTP considera que las actividades pueden estar mejor realizadas	X		X		X		
12	La administración de IRTP se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada trabajador	X		X		X		
	DIMENSION 5 : Cooperación							

13	En IRTP, se estimula el esfuerzo de los empleados	X		X		X		
14	En IRTP, la administración insiste que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador: Mg. Florcita Hermoja Aldana

DNI: 09884032

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrática



Variable: Comunicación interna

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Comunicación descendente							
1	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo.	X		X		X		
2	En IRTP, hay entrenamiento de las políticas de trabajo	X		X		X		
3	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal							
4	En IRTP, se emplea adecuadamente los periódicos murales para informar las disposiciones y normas del canal.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Comunicación ascendente							
5	En IRTP, existe empatía en las comunicaciones de los jefes	X		X		X		
6	En IRTP, es efectiva la comunicación con los jefes	X		X		X		
7	En IRTP, se informa constantemente a los jefes del avance del trabajo	X		X		X		
8	En IRTP, se informa a los jefes respecto a inconvenientes en IRTP	X		X		X		
9	En IRTP, me siento protagonista de los objetivos institucionales	X		X		X		
10	En IRTP, las ideas son aprovechadas al máximo	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Comunicación horizontal							
11	En IRTP, la dirección decide asertiva y adecuadamente sobre las acciones a realizar	X		X		X		
12	En IRTP, la dirección promueve la integración en los procesos de gestión	X		X		X		
13	En IRTP, la dirección coordina constantemente con las otras áreas	X		X		X		
14	En IRTP, colaboro en el trabajo si alguien me lo solicita	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador: Mg. Fernando Pachas Vélez

DNI: 07463696

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrático

Variable: Clima organizacional

N	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Estructura							
1	En IRTP, las funciones están adecuadamente definidas	X		X		X		
2	En IRTP, trabajo organizadamente	X		X		X		
3	Conozco claramente las políticas de IRTP	X		X		X		
4	Los jefes de IRTP quieren que se realicen las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Recompensa							
5	En IRTP, quienes trabajan mejor pueden ocupar mejores puestos.	X		X		X		
6	En IRTP, mientras mejor sea el trabajo realizado, hay mejor reconocimiento	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Desafíos							
7	En IRTP, las decisiones se ejecutan cautelosamente para conseguir las metas propuestas.	X		X		X		
8	La dirección de IRTP está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	X		X		X		
9	IRTP mantiene un clima laboral agradable.	X		X		X		
	DIMENSION 4 : Relaciones							
10	En IRTP, hay un trato cordial entre los compañeros de trabajo	X		X		X		
11	La administración de IRTP considera que las actividades pueden estar mejor realizadas	X		X		X		
12	La administración de IRTP se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada trabajador	X		X		X		
	DIMENSION 5 : Cooperación							

13	En IRTP, se estimula el esfuerzo de los empleados	X		X		X		
14	En IRTP, la administración insiste que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: SI (x) NO ()

Apellidos y nombres del validador: Mg. Fernando Pachas Vélez

DNI: 07463696

Grado Académico: magister

Ocupación: catedrático

Carta de autorización



PERÚ
Instituto Nacional de Radio
y Televisión del Perú

OFICINA DE
ADMINISTRACIÓN

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN
DE PERSONAL

irtp

Firmado digitalmente por AGUIRRE
ABENSUR Martha Ynes P.A.
2022.05.21 12:37:13 -05:00
Fecha: 21.05.2022 12:37:13 -05:00

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 de Junio del 2022

CARTA N° D000059-2022-IRTP-OA1

Señora:
SANDRA JULIA CALVA ROBLES
SECTOR 2 - GRUPO 7 - MZ. P - LOTE 13 - RUTA A - VILLA EL SALVADOR, LIMA

Presente.-

Asunto : Sobre solicitud de estudiante de maestría para realizar el Protocolo de Investigación en el IRTP (cuestionario a servidores del IRTP).

Referencia : CARTA S/N (13MAY2022)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle y comunicarle que la Oficina de Administración del IRTP ha accedido a su solicitud de ejecutar su cuestionario de investigación en nuestra entidad, en el marco del desarrollo de su tesis de maestría "Comunicación interna y clima organizacional de los trabajadores del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú – TVPerú 2021".

Al respecto, es importante desarrollar una reunión previa, para lo cual le solicitamos realizar la coordinación correspondiente y oportuna con el señor Jonathan Reategui del Área de Administración de Personal, al correo jreategui@irtp.gob.pe.

Agradecemos su interés en ejecutar su investigación en nuestra entidad.

Atentamente,

INSTITUTO NACIONAL DE RADIO
Y TELEVISIÓN DEL PERÚ

Documento firmado digitalmente

MARTHA YNES AGUIRRE ABENSUR
Jefa del Área de Administración de Personal

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el I.R.T.P., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://sgd.irtp.com.pe:8181/validadorDocumental> Clave: XTFGRC9

Ministerio de Cultura - Televisión Nacional del Perú - Av. José Gálvez 1040, Urb. Santa Beatriz, Lima
Radio Nacional del Perú - Av. Pett Thouars 447, Santa Beatriz, Lima
Central telefónica: 619-0707

Siempre
con el pueblo