REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Comunicación Social

La relación de la comunicación interna en la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024

Tesis presentada por la Bachiller:

Castro Cruz, Gabriela Victoria

ORCID: 0009-0008-0259-0856

para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social

con mención en Relaciones Públicas

Asesor(a):

Dra. Vera Revilla, Cintya Yadira

ORCID: 0000-0002-9259-3987

Arequipa – Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 31 de Agosto del 2025

Dictamen: 013604-C-EPCS-2025

Visto el borrador del expediente 013604, presentado por:

2019241462 - CASTRO CRUZ GABRIELA VICTORIA

Titulado:

LA RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, MOQUEGUA 2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

29477766 - CORNEJO PAREDES DORIS
DICTAMINADOR

29224625 - FLORES CASTRO VDA. DE LINARES MIRIAM ROSARIO
DICTAMINADOR

70237343 - GARCIA TOLEDO LOURDES CECILIA
DICTAMINADOR

La relación de la comunicación interna en la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	7%	3%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi madre querida y a mi familia, por su apoyo incondicional y fortaleza; a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por concederme la sabiduría y la inteligencia necesarias en este camino. A mis mascotas Borry, Sheis y Niki quien en este proceso se convirtió en mi angelito de cuatro patas y compañero fiel.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Agradecimientos

Agradezco al alcalde provincial de Ilo, Humberto Tapia, por permitirme desarrollar esta tesis en su municipalidad y brindarme las facilidades necesarias. A mis asesoras, por sus valiosas enseñanzas y paciencia. A todos mis docentes de la universidad, por convertir esta etapa en una de las más significativas de mi vida; cada vez que ingresaba a la universidad sentía que estaba en casa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua, en el año 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño correlacional y no experimental. La población estuvo conformada por 444 colaboradores de la municipalidad, y la muestra, determinada mediante fórmula estadística, fue de 207 trabajadores. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento, un cuestionario estructurado.

Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de r = 0,718, considerado de nivel alto, lo que evidencia una relación significativa entre las variables. Asimismo, se encontró que la mayoría de los encuestados percibe la comunicación interna como efectiva; sin embargo, un 15 % manifestó una percepción media o baja, lo que requiere la atención de la alta gerencia para su mejora. Por otro lado, más del 80 % reportó un alto nivel de satisfacción con el clima organizacional, mientras que el 17,9 % indicó no sentirse cómodo en su trabajo, lo que resalta la necesidad de implementar políticas orientadas a incrementar la motivación y el compromiso de los colaboradores con la institución.

Palabras clave:

Comunicación, organizacional, Municipalidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between internal communication and the perception of organizational climate in the Provincial Municipality of Ilo, Moquegua, in 2024. The research employed a quantitative approach, was of a basic type, with a correlational and non-experimental design. The population consisted of 444 municipal employees, and the sample, determined through a statistical formula, comprised 207 workers. The data collection technique used was a survey, and the instrument was a structured questionnaire.

The results showed a correlation coefficient of r = 0.718, considered high, indicating a significant relationship between the variables. Likewise, it was found that most respondents perceived internal communication as effective; however, 15% reported a medium or low perception, which requires the attention of senior management for improvement. On the other hand, more than 80% reported a high level of satisfaction with the organizational climate, while 17.9% indicated not feeling comfortable in their work, highlighting the need to implement policies aimed at increasing employees' motivation and commitment to the institution.

Key words:

Communication, organizational, Municipality

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I. 2

PLANTEAMIENTO TEÓRICO 2

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA 3

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 3

1.2.1. Campo, área y línea de acción 4

1.2.2. Operacionalización de variables incluyendo dimensiones, indicadores y subindicadores 4

Cuadro de variables 4

1.3 INTERROGANTES 6

1.3.1 Interrogante general 6

1.3.2 Interrogantes específicas 6

2. JUSTIFICACIÓN 6

3. OBJETIVOS 8

3.1 Objetivo General 8

3.2 Objetivos Específicos 8

4. HIPÓTESIS 8

5. MARCO REFERENCIAL 9

5.1 MARCO INSTITUCIONAL 9

5.1.1 Historia 9

5.1.2. Razón Social 11

5.1.3. Base legal 11

5.1.4. Misión 11

5.1.5. Visión 11

5.1.6. Valores 11

5.1.8 Organigrama 13

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS 14
6. ANTECEDENTES 32
6.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES 32
6.2 ANTECEDENTES NACIONALES 33
CAPÍTULO II. 36
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 36
1.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 37
1.1 TÉCNICAS 37
1.2 INSTRUMENTO 37
1.3 METODOLOGÍA 37
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 37
2.1. UBICACIÓN ESPACIAL 37
2.2. UBICACIÓN TEMPORAL 38
2.3 UNIDADES DE ESTUDIO 38
2.3.1. Universo/ corpus 38
2.3.2. Muestra/ subcorpus 38
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 39
3.1 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS 39
3.1.1 Criterios 39
3.1.2 Procedimientos 39
3.1.3 Procesamiento de datos e información 40
CAPÍTULO III. 41
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 41
3.1 Análisis descriptivo 42
3.2 Discusión 69
CONCLUSIONES 72
RECOMENDACIONES 73
REFERENCIAS 74
ANEXOS 78

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ..... **42**
Tabla 2 ..... **43**
Tabla 3 ..... **44**
Tabla 4 ..... **45**
Tabla 5 ..... **46**
Tabla 6 ..... **47**
Tabla 7 ..... **48**
Tabla 8 ..... **49**
Tabla 9 ..... **50**
Tabla 10 ..... **51**
Tabla 11 ..... **52**
Tabla 12 ..... **53**
Tabla 13 ..... **54**
Tabla 14 ..... **55**
Tabla 15 ..... **56**
Tabla 16 ..... **57**
Tabla 17 ..... **58**
Tabla 18 ..... **59**
Tabla 19 ..... **60**
Tabla 20 ..... **61**
Tabla 21 ..... **62**
Tabla 22 ..... **63**
Tabla 23 ..... **64**
Tabla 24 ..... **65**
Tabla 25 ..... **66**
Tabla 26 ..... **66**
Tabla 27 ..... **67**
Tabla 28 ..... **68**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ..... **42**
Figura 2 ..... **43**
Figura 3 ..... **44**
Figura 4 ..... **45**
Figura 5 ..... **46**
Figura 6 ..... **47**
Figura 7 ..... **48**
Figura 8 ..... **49**
Figura 9 ..... **50**
Figura 10 ..... **51**
Figura 11 ..... **52**
Figura 12 ..... **53**
Figura 13 ..... **54**
Figura 14 ..... **55**
Figura 15 ..... **56**
Figura 16 ..... **57**
Figura 17 ..... **58**
Figura 18 ..... **59**
Figura 19 ..... **60**
Figura 20 ..... **61**
Figura 21 ..... **62**
Figura 22 ..... **63**
Figura 23 ..... **64**
Figura 24 ..... **65**
Figura 25 ..... **65**
Figura 26 ..... **65**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un elemento clave en la dinámica de cualquier organización, pues influye directamente en la percepción del clima organizacional. Este último se entiende como la percepción colectiva que los empleados tienen sobre el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las prácticas de gestión y los valores organizativos.

Una comunicación interna efectiva facilita el flujo de información, fomenta la transparencia y promueve el sentido de pertenencia entre los colaboradores. Cuando las organizaciones mantienen canales de comunicación abiertos y claros, los empleados suelen sentirse valorados, informados y alineados con los objetivos institucionales, lo que favorece una percepción positiva del entorno laboral. Por el contrario, una comunicación deficiente puede generar malentendidos, desconfianza y desmotivación, contribuyendo a un clima organizacional negativo.

En este contexto, la comunicación interna no solo cumple una función informativa, sino que también desempeña un papel estratégico para fortalecer las relaciones laborales, gestionar conflictos y alinear a los empleados con la visión y misión institucional. Comprender y gestionar esta relación es fundamental para construir un entorno laboral saludable y productivo.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua, en el año 2024. Para tal fin, el trabajo se ha estructurado de la siguiente manera: en el capítulo 1 se presenta el planteamiento de la investigación, la formulación y descripción de la problemática, así como la operacionalización de las variables. Asimismo, se expone la justificación, los objetivos y las hipótesis que enmarcan el estudio, seguidos del marco referencial y los antecedentes que sustentan el tema abordado.

En el capítulo 2 se describe el diseño metodológico, incluyendo las técnicas de recolección de datos, la ubicación del estudio, la población considerada y los procedimientos aplicados. El capítulo 3 presenta los resultados obtenidos, tanto de manera descriptiva como inferencial, acompañados de la discusión correspondiente. Finalmente, se exponen las conclusiones y las sugerencias dirigidas a la entidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I.
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Relación de la comunicación interna en la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024

1.2. Descripción del problema

En la actualidad, es fundamental que las organizaciones cuenten con recursos y estrategias adecuadas para fomentar una comunicación interna efectiva. Una gestión adecuada de esta no solo facilita la coordinación y la transmisión de información de manera clara, sino que también contribuye a generar un ambiente laboral positivo. El clima organizacional es esencial para mantener relaciones interpersonales saludables entre los colaboradores y, además, resulta determinante para la eficiencia y el éxito general de la organización.

En el caso de una municipalidad, una comunicación interna efectiva puede optimizar significativamente su operatividad. La transmisión clara y oportuna de la información entre los empleados reduce los errores, evita la duplicación de tareas y optimiza el uso de los recursos, lo que a su vez disminuye los costos operativos. Asimismo, una comunicación eficiente puede aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo que se traduce en una mayor productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios públicos.

Según Dolphin (2005), optimizar la prestación de servicios públicos y alinear a los empleados con los objetivos y prioridades fortalece la capacidad de la municipalidad para gestionar crisis y cambios de manera proactiva, asegurando así una mejor percepción y satisfacción ciudadana respecto a la gestión municipal.

En este sentido, estudiar la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Ilo es crucial, ya que tiene un impacto directo y significativo en el clima organizacional. Identificar e implementar métodos apropiados puede influir positivamente en el logro de los objetivos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

institucionales, beneficiando a la población y mejorando el ambiente laboral de los colaboradores. Un entorno de trabajo próspero y bien comunicado permite a los empleados desplegar sus habilidades, contribuir plenamente a las metas de la organización y compartir una visión común que favorezca el éxito colectivo.

De acuerdo con Méndez (2006), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y, en los últimos años, ha asumido un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diversos sectores y tamaños. Estas entidades buscan identificar su clima organizacional y utilizan diversas técnicas, análisis y metodologías para medirlo, generalmente con el apoyo de consultores especializados en gestión humana o desarrollo organizacional.

1.2.1. Campo, área y línea de acción

Campo: Comunicación Social

Área: Relaciones Públicas

Línea de Acción: Comunicación Interna-Clima Organizacional

1.2.2. Operacionalización de variables incluyendo dimensiones, indicadores y subindicadores

Cuadro de variables

Matriz operacional de variables

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Subindicadores**
Comunicación Interna	Comunicación institucional	Tipos de comunicación	-Formal -Informal
		Flujos de comunicación	Ascendente -Descendente -Transversal -Horizontal

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

		Herramientas comunicaciones	-Asincrónicas -Sincrónicas
Clima Organizacional	Grado de satisfacción en general	Involucramiento	-Participación en toma de decisiones -Entorno temporal: horario. flexibilidad
		Compromiso	-Valores compartidos -Orgullo por la pertinencia
		Esfuerzo	-Reconocimiento significativo -Reconocimiento remunerativo
		Motivación	-Recompensa -Empatía -Interés
	Vínculo entre trabajadores	Trabajo en equipo	-Cooperación -Participación general -Alcance de objetivos
		Liderazgo	-Orientación del liderazgo -Coaching
		Participación	-Productividad -Desempeño -Espacios de diálogo

Nota. Elaboración propia con base en Arguello (2022) y Morillo & García (2024).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3 Interrogantes

1.3.1 Interrogante general

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024?

1.3.2 Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la percepción del grado de satisfacción general en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024?

2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como propósito analizar, evaluar y comprender cómo las prácticas de comunicación interna afectan la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo. El objetivo principal es identificar los factores comunicativos que influyen en la satisfacción del personal, la motivación, el desempeño y la eficiencia organizacional en una entidad pública. Asimismo, se busca proporcionar recomendaciones prácticas orientadas a mejorar el ambiente laboral de los colaboradores.

Desde una perspectiva personal, el estudio sobre la comunicación interna y su impacto en la percepción del clima organizacional tiene un valor significativo. La calidad de la comunicación entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Ilo influye directamente en el clima laboral y en su bienestar. Comprender cómo las prácticas de comunicación inciden en estas percepciones puede ayudar a los trabajadores a reconocer la importancia de una comunicación efectiva para su desarrollo profesional y personal. Promover una comunicación clara y abierta facilita la construcción de relaciones laborales más saludables, duraderas y con mayores niveles de satisfacción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Desde una perspectiva académica, este estudio constituye un aporte relevante al campo de la comunicación organizacional. La relación entre comunicación interna y clima organizacional ha sido ampliamente investigada, pero presenta particularidades según el contexto. En el caso de la Municipalidad Provincial de Ilo, el análisis de esta relación permitirá enriquecer la literatura existente con datos específicos y contextualizados. Además, el enfoque académico contribuirá al desarrollo de teorías y modelos aplicables al sector público, ofreciendo nuevas líneas de investigación.

En el ámbito económico, una comunicación eficaz reduce los malentendidos, mejora la coordinación y aumenta la productividad. En el caso de la comuna provincial de Ilo, optimizar la comunicación interna podría generar mayor eficiencia operativa y reducir los costos derivados de errores y conflictos laborales. Asimismo, una adecuada gestión del clima organizacional puede incrementar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que repercute positivamente en la gestión de los recursos y en la calidad de los servicios ofrecidos a la población.

Desde una perspectiva social, la comunicación interna influye en la dinámica del ambiente de trabajo y en la cultura organizacional. Una comunicación efectiva fomenta un clima organizacional positivo, promueve un entorno más inclusivo y colaborativo, y fortalece las relaciones interpersonales, mejorando así el ambiente laboral general.

En cuanto al enfoque metodológico, estudiar la relación entre comunicación interna y clima organizacional requiere un diseño riguroso y bien estructurado. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permitirá obtener una visión integral del fenómeno. El uso de encuestas y el análisis estadístico facilitarán la identificación de tendencias y relaciones significativas, proporcionando un diagnóstico preciso de la situación actual y una base sólida para la implementación de mejoras.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Investigar la relación entre comunicación interna y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo resulta relevante por múltiples razones. En primer lugar, permite identificar cómo la comunicación efectiva contribuye a la satisfacción laboral y a un ambiente de trabajo más positivo. En segundo lugar, aporta evidencia empírica que enriquece el conocimiento en el campo de la comunicación organizacional, especialmente en el sector público. Desde el punto de vista económico, mejora la eficiencia y optimiza los recursos, reduciendo los costos derivados de errores y conflictos. Además, impacta favorablemente en la percepción ciudadana y en la calidad de los servicios brindados. En conjunto, estos aspectos resaltan la importancia de implementar estrategias de comunicación interna efectivas como elemento clave para fortalecer el clima organizacional y el desempeño institucional.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre la comunicación interna y la percepción del grado de satisfacción general en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua.
- Evaluar la relación entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.

4. HIPÓTESIS

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la comunicación interna y la percepción del grado de satisfacción general en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.
- Existe relación entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco institucional

5.1.1 Historia

Fue creada el 26 de mayo de 1970 bajo el Decreto Ley N.° 18298, a partir de la escisión de la provincia de Mariscal Nieto, durante el gobierno de Juan Velasco Alvarado. Aunque la creación política de Ilo es reciente, sus orígenes se remontan a épocas anteriores a la era actual, ya que se ha comprobado que los primeros habitantes eran cazadores y nómadas, quienes, aproximadamente hacia el 8 600 a. C., habitaron las cercanías de la costa. Desde entonces, la presencia humana en esta zona ha sido casi permanente, como lo evidencian los restos arqueológicos dispersos en toda la provincia, los cuales continúan siendo objeto de estudio.

En la época preincaica, las culturas Wari y Puquina se asentaron en el territorio entre los años 500 y 800 d. C. Sin embargo, la cultura que más identifica a Ilo es la Chiribaya, que desarrolló un notable asentamiento alrededor del año 1000 d. C. Entre sus manifestaciones culturales más destacadas se encuentra la cerámica, considerada una de las más bellas del área por su excelente manufactura, diseño, decoración y un distintivo uso de puntos blancos delimitando las áreas ornamentales. Con la expansión incaica, la cultura Chiribaya entró en un periodo de declive y posterior desaparición, siendo reemplazada por la cultura proveniente del Cusco.

Durante aproximadamente 300 a 400 años, los incas utilizaron los sistemas agrícolas y los recursos marinos de Ilo para abastecer a parte del Imperio Incaico. Posteriormente, llegaron los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

conquistadores españoles, quienes impulsaron el desarrollo local. Los primeros visitantes describían a Ilo como una pequeña quebrada que se abre gradualmente hasta revelar la iglesia, una aldea habitada por franceses y cuyo río permanecía seco durante seis meses cuando no llovía en la cordillera. La vida en Ilo no era cómoda: escaseaba el agua, los recursos se destinaban principalmente a los viñedos, los bueyes eran pocos y la carne resultaba costosa.

En la etapa republicana, Ilo inició un lento proceso de progreso, impulsado principalmente por la pesca y la minería. Gracias al esfuerzo de sus habitantes, el 26 de mayo de 1970, el gobierno del general Juan Velasco Alvarado promulgó el Decreto Ley N.° 18298, elevando a Ilo a la categoría de provincia y estableciendo esa fecha como su aniversario.

En la Municipalidad Provincial de Ilo predomina la comunicación descendente y bidireccional, la cual tiene como objetivo transmitir información precisa y oportuna desde la gerencia hacia los trabajadores. Este tipo de comunicación asegura claridad organizacional, facilita la distribución de tareas y mejora la coordinación de actividades. El alcalde coordina con las diferentes gerencias para ejecutar proyectos y actividades, tanto internas como externas, alineando los esfuerzos con las metas institucionales.

Además, la comunicación descendente permite a la dirección monitorear el desempeño de las gerencias y ajustar las estrategias cuando sea necesario, garantizando que todo el personal trabaje con los mismos objetivos. Estos procesos fomentan la transparencia y la confianza, al tiempo que promueven un intercambio activo que favorece la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, fortaleciendo el sentido de pertenencia y compromiso. Asimismo, facilitan la detección temprana de problemas antes de que se conviertan en crisis.

Para que la comunicación interna sea eficaz, es necesario establecer canales que promuevan el intercambio de información, capacitar a los colaboradores en su uso, fomentar la escucha activa y mantener un ambiente laboral positivo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.1.2. Razón Social

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

5.1.3. Base legal

La Municipalidad Provincial de Ilo tiene las funciones generales y competencias que le señala la Constitución Política del Estado, la Ley de Bases de la Descentralización Nº 27783, la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM) Nº 27972 y demás normas vinculantes.

5.1.4. Misión

Promover la prosperidad de nuestra población y brindar servicios eficientes con calidad humana.

5.1.5. Visión

Al 2016 somos un gobierno local líder, orientado a mejorar el bienestar de la población y de sus visitantes, con una gestión, eficiente, transparente y participativa compuesta por servidores públicos con vocación de servicio y comprometidos con el posicionamiento de Ilo como ciudad moderna, ordenada, segura, democrática e inclusiva, donde se fomenta el desarrollo humano integral y sostenible.

5.1.6. Valores

- Mística: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.
- Honestidad: Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que nuestro actuar se debe realizar con la debida transparencia. Mantenemos una imagen de credibilidad, confianza.
- Respeto: Tratamos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Justicia: Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.
- Tolerancia: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.
- Lealtad: Guardamos confidencialidad respecto a la información de la entidad y velamos por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella.

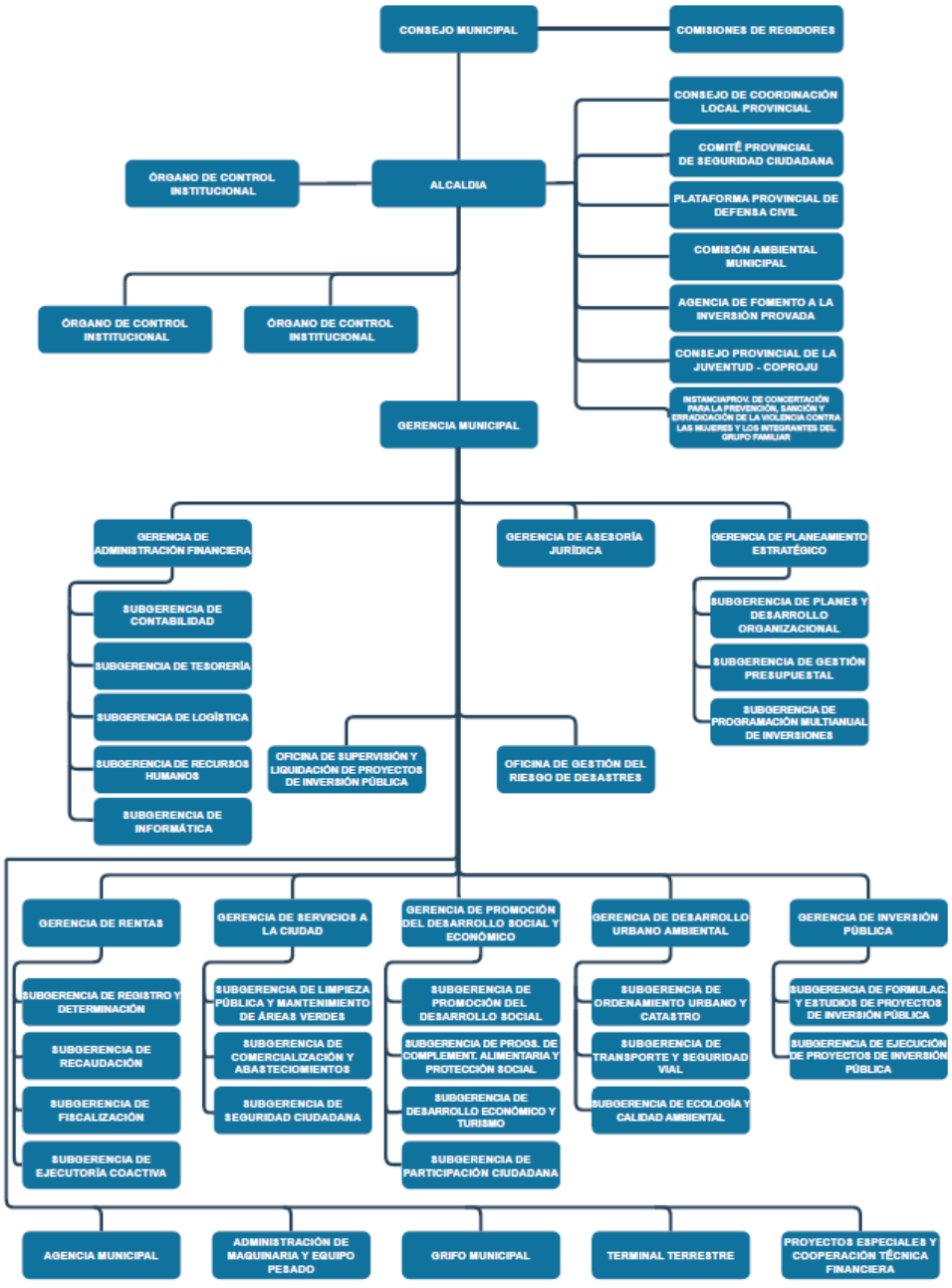
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.1.8 Organigrama

Figura 1

Organigrama



Nota. La figura muestra la representación administrativa de la institución. (Municipalidad Provincial de Ilo)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2 Fundamentos teóricos

5.2.1 Comunicación Interna

En este sentido, Arguello (2022) señala que la comunicación interna puede definirse como el proceso mediante el cual se intercambia información dentro de la organización, facilitando la interacción entre sus miembros. Este intercambio no solo involucra la transmisión de datos, sino que también abarca la creación de un ambiente propicio para el entendimiento mutuo y la colaboración. La correcta gestión de este proceso es vital para la cohesión del equipo y el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, se entiende como una herramienta estratégica que influye en la motivación y el compromiso de los empleados. Una comunicación efectiva fomenta la transparencia y la confianza, elementos esenciales para el bienestar del personal. Cuando los colaboradores sienten que están bien informados y que sus opiniones son valoradas, es más probable que se mantengan motivados y alineados con la misión de la organización (Cabrera et al., 2020).

Cabe destacar que la comunicación interna debe considerarse un mecanismo de retroalimentación que contribuye al aprendizaje organizacional. A través de canales abiertos, los empleados tienen la oportunidad de compartir sus experiencias y conocimientos, lo que puede conducir a la innovación y a la mejora continua. Este enfoque no solo beneficia a la organización, sino que también empodera a los trabajadores, permitiéndoles sentirse parte activa del proceso de cambio (Castro & Díaz, 2020).

En definitiva, la comunicación interna es esencial para el cumplimiento de los objetivos en el tiempo previsto. A mayor y mejor comunicación, se obtienen resultados más eficientes. Fomentar relaciones positivas entre los colaboradores favorece un ambiente laboral armonioso en el que todos trabajan alineados bajo una misma dirección.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.1.2 Comunicación institucional

Al respecto, Chere y Alvarado (2021) indican que la comunicación institucional consiste en el conjunto de estrategias y prácticas que una organización emplea para comunicarse con sus diversos públicos, buscando crear y mantener una imagen positiva. Desde esta perspectiva, se orienta a la construcción de relaciones sólidas y duraderas, fundamentadas en la confianza y la transparencia.

De igual modo, se identifica como un proceso de gestión de la información que busca alinear la percepción pública con los valores y objetivos de la organización. Esta definición enfatiza el papel proactivo de la comunicación en la alineación de las expectativas de los *stakeholders*, asegurando que la narrativa institucional sea coherente y pertinente en un entorno dinámico y cambiante (Hernández et al., 2023).

Asimismo, la comunicación institucional puede considerarse una herramienta clave de liderazgo que permite a las organizaciones articular su misión y visión. Desde esta óptica, se convierte en un instrumento de influencia que fortalece la cultura organizacional y facilita la motivación de los empleados, contribuyendo así a la consecución de los objetivos corporativos (Márquez et al., 2023).

En consecuencia, la comunicación institucional entre los colaboradores se vincula estrechamente con la percepción que el público externo tiene sobre el trabajo realizado y las metas por alcanzar. Por ello, la transparencia debe ser un valor prioritario, ya que la motivación dentro de un grupo de personas es esencial para que desempeñen sus funciones de manera óptima.

5.2.1.2.1 Tipos de comunicación

La comunicación es fundamental para toda organización, ya que resulta indispensable para facilitar las interacciones con sus partes interesadas. Se orienta hacia dos tipos de clientes: los internos, es decir, los colaboradores, y los externos, como los usuarios o la audiencia. Además,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

puede clasificarse en formal e informal, así como en ascendente y descendente, entre otras tipologías (Claro et al., 2022).

En la actualidad, existen múltiples formas de transmitir un mensaje, tanto a nivel interno como externo. Lo más importante es emplear cada una de ellas de manera estratégica y asegurando que cumplan su función principal: ser transparentes, tanto dentro como fuera de la institución.

5.2.1.2.1.1 Comunicación Formal

De acuerdo con Morillo y García (2024), la comunicación formal es el intercambio de información que se desarrolla a través de estructuras predefinidas y oficiales dentro de una organización, sirviendo como medio para regular la interacción entre las distintas áreas que la conforman y para la difusión de políticas, procedimientos y valores corporativos. Este tipo de comunicación sigue reglas específicas, como los procedimientos jerárquicos y los canales establecidos, lo que asegura que el mensaje llegue de manera clara y precisa a su destinatario.

En este sentido, la comunicación formal, utilizada desde hace décadas, ha establecido las bases para expresarnos bajo parámetros predeterminados, empleando la formalidad en los procedimientos y definiendo la manera adecuada de dirigirnos a personas e instituciones específicas.

5.2.1.2.1.2 Comunicación Informal

Este tipo de comunicación, en el ámbito empresarial, se refiere a las interacciones que ocurren fuera de los canales oficiales y estructurados de la organización. Se desarrolla de manera espontánea entre los empleados, facilitando un intercambio de información más fluido y, en ocasiones, más efectivo que la comunicación formal (Morillo y García, 2024).

La comunicación informal es la forma más natural y libre de expresión para las personas. En la actualidad, las redes sociales son un ejemplo evidente de su uso cotidiano, ya que permiten

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

interactuar sin necesidad de seguir procedimientos o pasos establecidos, otorgando a cada individuo la posibilidad de comunicarse a su manera.

5.2.1.2.2 Flujos de comunicación

Según Hernández et al. (2023), en un entorno empresarial los flujos de comunicación se refieren al intercambio de información entre los distintos niveles jerárquicos y departamentales. Esta interacción es esencial para la coordinación de actividades, la toma de decisiones efectivas y la adaptación a cambios en el entorno, además de facilitar la cooperación y la alineación de objetivos.

En este sentido, la comunicación fluida entre todos los niveles y áreas de la organización resulta fundamental para que los colaboradores, sin importar su cargo o rango, trabajen de manera coordinada en el cumplimiento de los objetivos institucionales, contribuyendo así a mejorar la eficiencia organizacional.

5.2.1.2.2.1 Flujo Ascendente

De acuerdo con Claro et al. (2022), el flujo ascendente se refiere a la transmisión de información desde los niveles más bajos de la jerarquía organizacional hacia los niveles superiores. Este tipo de comunicación facilita la retroalimentación y la participación activa de los empleados en el proceso de toma de decisiones, permitiendo que sus ideas, inquietudes y sugerencias sean escuchadas por los directivos. De este modo, se fortalece un ambiente de confianza y colaboración, se impulsa la mejora continua de los procesos internos y se incrementa el compromiso y la satisfacción laboral.

Asimismo, este flujo ofrece a todos los colaboradores, sin distinción, la oportunidad de expresar sus opiniones y sentirse incluidos y escuchados dentro de la organización, lo que contribuye a conformar equipos más motivados y empresas más eficientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.1.2.2.2 Flujo Descendente

En este sentido, Hernández et al. (2023) explican que el flujo descendente implica la transmisión de información desde los niveles superiores de la jerarquía organizativa hacia los niveles inferiores. Se caracteriza por su dirección unidireccional, en la que líderes y gerentes comunican decisiones, políticas, objetivos y directrices a sus subordinados. Este tipo de comunicación es esencial para garantizar que todos los miembros de la organización estén alineados con la visión y los objetivos establecidos por la dirección. Además, facilita la gestión de tareas y el control del desempeño, al proporcionar instrucciones claras sobre las responsabilidades de cada colaborador.

En la mayoría de las organizaciones el flujo descendente es el medio mediante el cual los líderes asignan tareas, definen funciones y orientan las actividades diarias, asegurando así el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

5.2.1.2.2.3 Flujo transversal

Este tipo de flujo es fundamental para la dinámica de trabajo en equipo y la colaboración interdepartamental, y puede clasificarse en vertical y horizontal. No solo facilita la cooperación entre departamentos, sino que también contribuye a la creación de un ambiente laboral cohesivo. Mediante la implementación de canales de comunicación eficaces —como reuniones interdepartamentales, plataformas digitales y grupos de trabajo— las organizaciones pueden garantizar que la información fluya sin obstáculos, lo que permite una toma de decisiones más ágil e informada (Arguello, 2022).

Asimismo, este flujo promueve la igualdad de oportunidades entre los colaboradores, brindando a todos, sin distinción, la posibilidad de proponer mejoras, estrategias y métodos de trabajo. De esta manera, se fomenta un verdadero trabajo en equipo, basado en la participación y el aporte colectivo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.1.2.2.4 Flujo Horizontal

Sobre este particular, Saldaña et al. (2023) señalan que esta interacción facilita la colaboración y la coordinación directa en los proyectos, resultando especialmente relevante para colegas de la misma jerarquía organizacional y para la resolución eficaz de conflictos. El flujo horizontal se caracteriza por la circulación de información entre personas o departamentos ubicados en niveles comparables dentro de la estructura organizacional. Al ofrecer un entorno en el que los empleados pueden intercambiar ideas y experiencias, también contribuye al desarrollo de una cultura organizacional más inclusiva y positiva.

Este tipo de flujo favorece la interacción entre colegas de niveles jerárquicos similares, lo que no solo facilita la resolución de conflictos, sino que también fomenta un entorno laboral donde el intercambio constante de ideas y experiencias fortalece la cohesión interna. Al promover una comunicación abierta entre departamentos y empleados, se impulsa el desarrollo de una cultura organizacional que enriquece tanto el desempeño individual como el colectivo de la institución.

5.2.1.2.2.3 Herramientas Comunicacionales

Son instrumentos que facilitan el intercambio de información y la interacción entre los diversos actores que forman parte de la estructura empresarial. Estas herramientas pueden clasificarse en distintas categorías: verbal, no verbal, escrita y digital; cada una de ellas desempeña un rol específico en la dinámica organizacional (Merino *et al.*, 2023).

Estas herramientas contribuyen a mejorar el flujo de procesos y actividades que se desarrollan en una entidad, donde influyen factores clave como el liderazgo, la gestión, el control, los recursos disponibles y los objetivos que se desean alcanzar. En este sentido, toda organización debe implementar herramientas de comunicación eficientes que fortalezcan el vínculo tanto entre los trabajadores como con los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2 Clima Organizacional

Con relación a este asunto, Morillo y García (2024) señalaron que el clima organizacional puede definirse como la suma de las condiciones ambientales que afectan a los empleados en su lugar de trabajo, destacando que no se limita únicamente a aspectos físicos, sino que también abarca factores psicológicos y sociales que influyen en la satisfacción y motivación de los colaboradores. Un clima positivo fomenta el compromiso y la productividad, mientras que un clima negativo puede derivar en conflictos y desmotivación.

Asimismo, puede conceptualizarse como la percepción compartida de los empleados respecto a las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, lo que sugiere que el clima organizacional es el resultado de la interpretación colectiva que los miembros de la empresa hacen sobre cómo se desarrollan las operaciones cotidianas (Márquez *et al.*, 2023).

Por otro lado, Claro *et al.* (2022) indicaron que el clima organizacional se entiende como el reflejo de la cultura organizacional en la dinámica diaria de trabajo, lo que vincula ambos conceptos y muestra que el clima actúa como una manifestación de los valores y creencias fundamentales de la organización. Estos valores se evidencian en la interacción cotidiana, afectando el comportamiento de los empleados y la eficacia empresarial.

Finalmente, diversos estudios nacionales e internacionales corroboran la importancia del clima organizacional para alcanzar las metas empresariales. Por ello, es fundamental establecer las condiciones necesarias, así como aplicar políticas, prácticas y procedimientos adecuados que funcionen de manera continua y dinámica en las labores diarias de los trabajadores, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora institucional y al mantenimiento de un clima laboral positivo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2.1 Grado de satisfacción en general

La satisfacción del cliente mide el nivel de conformidad o excelencia que experimenta un consumidor con respecto a un producto o servicio recibido. Este concepto pone de relieve la importancia de comprender las expectativas de los consumidores, lo que requiere un análisis detallado del mercado y de las preferencias del público objetivo. Una alta satisfacción no solo implica el buen desempeño de una empresa, sino también su capacidad de innovar y adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado (Hernández *et al.*, 2023).

En este sentido, Chere y Alvarado (2021) señalaron que, más allá de las transacciones comerciales, la satisfacción del cliente puede entenderse como un indicador del grado en que los consumidores valoran su experiencia de compra en general, incluyendo factores emocionales y psicológicos. La estrategia empresarial, por tanto, debe centrarse en generar experiencias memorables que fortalezcan la conexión con la marca, evitando limitarse únicamente a ofrecer productos de baja calidad a precios competitivos.

Asimismo, el grado de satisfacción suele medirse mediante encuestas y análisis de retroalimentación, herramientas que proporcionan información clave para la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque cuantitativo permite establecer métricas claras, compararlas en el tiempo e identificar áreas de mejora, lo que facilita la aplicación de acciones correctivas (F., 2020).

La satisfacción del cliente es un reflejo integral de la calidad de los productos o servicios y de la capacidad de una empresa para cumplir con las expectativas y necesidades cambiantes de su público. Involucra tanto el desempeño y la innovación como la generación de experiencias que refuercen el vínculo emocional con la marca. Su medición sistemática contribuye a la mejora continua y al fortalecimiento de la relación con los consumidores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2.1.1 Involucramiento

Significa la participación activa y la contribución directa de los trabajadores a las actividades y objetivos de una organización, sustentándose en diversos modelos y conceptos investigados a lo largo de la historia (Cabrera *et al.*, 2020).

Cuando un colaborador se involucra con su trabajo, logra identificarse con la institución y cumplir con las actividades y metas establecidas, incluso frente a las dificultades y obstáculos que puedan presentarse en su ejecución.

5.2.2.1.1.1 Participación en toma de decisiones

Al respecto, Arguello (2022) señaló que se trata de un método que involucra a múltiples miembros de la organización, incluidos los niveles operativos y de gestión, y que fomenta la participación activa en el desarrollo de la estrategia, el establecimiento de objetivos y la solución de problemas, incrementando así el entusiasmo del personal. La lógica es sencilla: cuando se permite que los empleados participen en las decisiones que afectan su trabajo, se comprometen más, se sienten más seguros y pueden alcanzar un mejor desempeño, contribuyendo a una cultura organizacional más saludable.

Cuando el colaborador participa en la toma de decisiones, reconoce que tiene un papel significativo en la organización y que su opinión es valiosa para el desarrollo institucional, lo que lo motiva a esforzarse más en el cumplimiento de sus funciones.

5.2.2.1.1.2 Entorno temporal: horario, flexibilidad

Las condiciones relacionadas con el tiempo y su impacto en el funcionamiento de una organización se conocen como **entorno temporal** en los negocios. Este concepto abarca diversas dimensiones, siendo una de las más relevantes la posibilidad de contar con horarios laborales flexibles y modalidades de trabajo alternativas. Por un lado, las empresas, ante la necesidad de adaptarse a un entorno globalizado y a las demandas de los trabajadores, han comenzado a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

implementar horarios más flexibles; por otro, la flexibilidad laboral se presenta como una respuesta a las exigencias contemporáneas, permitiendo a los empleados elegir su horario de trabajo dentro de ciertos límites establecidos por la organización (Morillo y García, 2024).

Hoy en día los colaboradores se sienten más a gusto al poder elegir el horario en el que trabajarán, ya que esto les permite rendir mejor y cumplir de manera más eficiente con las actividades programadas en su centro laboral.

5.2.2.1.2 Compromiso

Se puede entender como una obligación social de los empleados permanecer leales a la empresa. Además de la identificación personal, intervienen intereses sociales y culturales que influyen en la decisión de un trabajador de implicarse con una organización. En entornos donde la seguridad laboral es una prioridad, este compromiso se convierte en un elemento esencial que refleja sensibilidad hacia los compañeros de trabajo y hacia la propia institución (Macías y Vanga, 2021).

En conclusión, la lealtad de los empleados hacia la empresa puede considerarse una obligación social que trasciende la identificación personal, ya que incorpora factores sociales y culturales que influyen en su compromiso. Este aspecto resulta esencial para fortalecer el sentido de pertenencia, el bienestar organizacional y, en consecuencia, contribuir a un entorno de trabajo más estable y armonioso.

5.2.2.1.2.1 Valores compartidos

Son aquellos que fomentan un sentido de pertenencia entre los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo cohesionado y colaborativo. Cuando los integrantes de una organización comparten ideales y objetivos comunes, se genera una sinergia que potencia la efectividad y la creatividad. Al mismo tiempo, estos factores contribuyen a construir una identidad corporativa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

sólida, la cual resulta decisiva para atraer y retener talento, así como para cultivar la lealtad de los clientes (Ponce et al., 2023).

En definitiva, los valores y objetivos compartidos en una organización son fundamentales para fortalecer el sentido de pertenencia entre los colaboradores y crear un entorno laboral positivo. Una identidad corporativa sólida es clave para captar y retener talento humano, así como para afianzar la lealtad de los clientes. Promover una cultura organizacional unificada genera beneficios significativos, tanto para el desarrollo interno como para el éxito externo de la empresa.

5.2.2.1.2.2 Orgullo de pertinencia

En relación con este aspecto, García et al. (2022) señalan que se vincula con el concepto de capital social, el cual enfatiza la importancia de las relaciones y redes dentro de la empresa. Fomentar un sentido de respeto y dignidad entre los empleados fortalece vínculos saludables y promueve la colaboración. Las organizaciones que logran cultivar este orgullo experimentan beneficios como la disminución de la rotación de personal y el incremento de la satisfacción del cliente.

El orgullo de pertenencia implica que el colaborador sienta y demuestre identificación con la empresa en la que trabaja, no solo por su nombre, sino también por el valor del trabajo que en ella se realiza, fruto de su propio esfuerzo y del de sus compañeros.

5.2.2.1.3 Esfuerzo

En lo que respecta a este término, Tinoco (2024) afirma que representa la inversión de recursos humanos, materiales y temporales que una organización destina para alcanzar un objetivo determinado. No solo abarca la dedicación o el trabajo que los empleados realizan en sus actividades diarias, sino que también incluye la planificación estratégica, la gestión de proyectos y la asignación eficiente de recursos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El esfuerzo, por tanto, no se limita a la ejecución de tareas diarias, sino que constituye una inversión integral orientada a maximizar el rendimiento y alcanzar las metas organizacionales. Este enfoque, que combina acciones planificadas y ejecutadas de manera estratégica, asegura que todas las dimensiones del trabajo se alineen hacia los objetivos empresariales, potenciando así el éxito y la eficiencia de la organización.

5.2.2.1.3.1 Reconocimiento significativo

Este concepto se fundamenta en la teoría de la autorrealización de Maslow, la cual sostiene que las personas buscan ser valoradas y reconocidas en sus entornos laborales. Cumplir con esta necesidad mejora la motivación y la productividad de los empleados; cuando están realmente involucrados en la organización, el desempeño del negocio puede incrementarse de forma notable (Olivera et al., 2021).

Cuando los trabajadores se sienten apreciados y reconocidos por sus esfuerzos, no solo aumenta su satisfacción personal, sino que también se optimiza su rendimiento, contribuyendo así al éxito empresarial. Por ello, reconocer y valorar a los colaboradores es esencial para potenciar el desempeño organizacional.

5.2.2.1.3.2 Reconocimiento remunerativo

Se refiere a un sistema mediante el cual una organización reconoce y recompensa el desempeño, las contribuciones y los aportes de sus empleados. Este reconocimiento no se limita únicamente a la remuneración económica, sino que puede incluir incentivos, beneficios y distinciones que reflejan la importancia del talento humano para la empresa (Mendoza et al., 2022). Otorgar reconocimiento remunerativo fomenta un mayor compromiso y esfuerzo por parte de los colaboradores, además de evidenciar que la organización valora de forma tangible su trabajo y dedicación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2.1.4 Motivación

En el ámbito empresarial, la motivación es un concepto clave que influye directamente en el desempeño y la productividad. Se define como el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a un individuo a actuar para alcanzar metas específicas. Este impulso se analiza a través de diversas teorías que explican los factores que la promueven en el entorno laboral (Guerra et al., 2023).

La motivación constituye un motor esencial para el logro de objetivos organizacionales, ya que alienta a los trabajadores a comprometerse con sus tareas y a mantener un nivel óptimo de rendimiento.

5.2.2.1.4.1 Recompensa

García et al. (2022) definen la recompensa como un conjunto de incentivos diseñados para reconocer y valorar el desempeño y la contribución de los empleados dentro de una organización. Este concepto, esencial en la gestión de recursos humanos, no se limita a la compensación monetaria, sino que incluye beneficios no económicos como el reconocimiento, la formación y el desarrollo profesional.

Implementar un sistema integral de incentivos motiva a los colaboradores, fomenta un entorno de trabajo positivo y comprometido y refuerza el éxito general de la empresa.

5.2.2.1.4.2 Empatía

Cortez (2023) describe la empatía como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de otras personas. En el contexto empresarial, esta habilidad favorece las relaciones interpersonales efectivas y la construcción de un ambiente laboral colaborativo. Más allá de la comprensión emocional, implica actuar en función de lo comprendido, lo que se traduce en prácticas de liderazgo inclusivas y en la promoción de una cultura organizacional saludable que mejora la dinámica y el clima laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2.1.4.3 Interés

Ponce et al. (2023) señalan que el interés está vinculado con la toma de decisiones financieras y la optimización de recursos, y en un sentido más amplio, refleja el nivel de atención y prioridad que una empresa asigna a sus objetivos y proyectos.

Este enfoque impulsa las acciones necesarias para alcanzar metas estratégicas, guiando a la organización hacia el logro de sus propósitos y fortaleciendo su posición competitiva.

5.2.2.2 Vínculo entre trabajadores

Macías y Vanga (2021) señalaron que las relaciones laborales se fundamentan en la interacción social y en la relevancia de los factores emocionales en el trabajo. En este contexto, las relaciones interpersonales impactan directamente en la satisfacción laboral y la motivación de los empleados. Una cultura laboral positiva que fomente la comunicación y la colaboración impulsa el compromiso y la eficiencia del personal.

Aldaz et al. (2022) indicaron que la relación entre trabajadores está marcada por una tensión inherente entre los intereses de los empleados y los empleadores. Mientras los primeros buscan maximizar sus beneficios, los segundos intentan minimizar costos. Esta dinámica puede generar conflictos laborales que, sin una adecuada gestión, afectan la cohesión del equipo y la productividad general.

Por su parte, Govea y Zúñiga (2020) consideraron que las relaciones laborales también se entienden como un intercambio entre la inversión en habilidades y el retorno económico esperado. Los trabajadores se sienten motivados a mejorar su capacitación y desarrollo profesional con la expectativa de obtener mayores recompensas. Las organizaciones que invierten en sus empleados favorecen la satisfacción laboral y fortalecen una relación sólida y comprometida con la empresa.

La interacción social, los factores emocionales y la gestión adecuada de las relaciones laborales son elementos esenciales para la satisfacción y motivación de los empleados. Promover

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

una cultura organizacional que estimule la comunicación, colaboración y el desarrollo profesional contribuye al compromiso, la eficiencia y la estabilidad organizacional.

5.2.2.2.1 Trabajo en equipo

En referencia a este tema, Tinoco (2024) definió un equipo de trabajo como un grupo pequeño de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un propósito común, objetivos de rendimiento y un enfoque en el que se responsabilizan mutuamente. Esta definición enfatiza la importancia de la diversidad de habilidades y la interdependencia entre los miembros para alcanzar los objetivos, superando la simple suma de esfuerzos individuales.

Los colaboradores, con sus habilidades y fortalezas individuales, se complementan para conformar un equipo de trabajo que une esfuerzos y contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales.

5.2.2.2.1.1 Cooperación

La cooperación es el mecanismo mediante el cual un grupo de individuos y entidades aliadas trabajan conjuntamente para alcanzar objetivos sincronizados, asignar recursos de manera eficiente y potenciar las capacidades individuales. Este fenómeno se manifiesta de diversas formas, que van desde la construcción de alianzas estratégicas hasta la formación de asociaciones y redes corporativas (Mendoza et al., 2022).

El trabajo colaborativo entre individuos y entidades aliadas resulta fundamental para cumplir con los objetivos planteados y optimizar la distribución de recursos. Una cooperación efectiva no solo facilita la consecución de metas comunes, sino que también fortalece la estructura organizacional y mejora el desempeño general de los colaboradores dentro de una institución.

5.2.2.2.1.2 Participación en general

Se refiere al acto de coordinar o fortalecer un evento, proceso, acción o actividad que requiere la contribución y cooperación de varias personas. La participación de diversas partes

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

interesadas, como clientes, proveedores y el público en general, es crucial en un contexto empresarial, ya que involucra no solo a los empleados, sino también su participación activa en las operaciones de la organización, el proceso de toma de decisiones y el logro de objetivos compartidos (Olivera et al., 2021).

La coordinación y fortalecimiento de eventos, procesos o actividades que demandan la colaboración de múltiples actores son fundamentales en todo ámbito institucional. La participación activa de diversos sectores, incluidos trabajadores, la población y el público en general, no solo implica a los empleados en las operaciones diarias, sino que también resulta clave para la toma de decisiones y la consecución de objetivos comunes. Este enfoque inclusivo garantiza una mayor alineación y compromiso en los procesos organizacionales, facilitando el cumplimiento de metas y el éxito empresarial.

5.2.2.2.1.3 Alcance de objetivos

Al respecto, García et al. (2022) señalan que, en el ámbito de la administración de empresas, este concepto es fundamental, pues se refiere a la formulación clara y precisa de los objetivos que una organización pretende alcanzar en un plazo determinado. Esta definición se enmarca dentro de un marco teórico que facilita la planificación estratégica y permite a las empresas implementar acciones concretas para cumplir sus metas.

Por lo tanto, tener objetivos claros facilita un logro más eficiente de las metas, dado que estos están definidos y los colaboradores conocen los métodos y pasos a seguir.

5.2.2.2.2 Liderazgo

Sobre este particular, Guerra et al. (2023) indicaron que la capacidad de una persona para influir, motivar y guiar a otros hacia objetivos comunes es una aptitud fundamental. Esta habilidad requiere no solo dominar las estrategias organizacionales, sino también tener una comprensión integral de los factores humanos y sociales que moldean el comportamiento grupal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La habilidad de influir, motivar y dirigir a otros hacia metas compartidas resulta esencial en el liderazgo. Un líder efectivo debe equilibrar el conocimiento de las estrategias organizacionales con una comprensión profunda de los factores humanos y sociales, para lograr una dirección y coordinación exitosas. Así, impulsa al equipo hacia el cumplimiento de objetivos comunes y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo.

5.2.2.2.2.1 Orientación de liderazgo

El liderazgo efectivo constituye un componente fundamental en la gestión empresarial, debido a su influencia directa en el clima organizacional y el desempeño colectivo. Un líder competente actúa como un catalizador que impulsa a la empresa a alcanzar sus metas estratégicas, asegurando su sostenibilidad y éxito en un entorno altamente competitivo (Macías y Vanga, 2021). Asimismo, la habilidad para guiar, motivar y coordinar equipos resulta esencial para afrontar desafíos y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

5.2.2.2.2.2 Coaching

Sobre este aspecto, Ponce et al. (2023) señalaron que el coaching es un proceso de acompañamiento personalizado en el cual un coach, mediante técnicas específicas y herramientas de comunicación, facilita la reflexión y el autoconocimiento del coachee, con el objetivo de potenciar su desempeño y alcanzar metas definidas.

Por esta razón, resulta fundamental que las empresas implementen el coaching, proporcionando el apoyo necesario para mejorar el desempeño de sus colaboradores dentro de la institución.

5.2.2.2.3 Participación

Se refiere al grado en que empleados, accionistas y otros stakeholders participan en la toma de decisiones y en el desarrollo de estrategias dentro de una organización. Este concepto resulta

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

fundamental para comprender la dinámica interna de una empresa y para fomentar un ambiente de colaboración y compromiso (Aldaz et al., 2022).

El nivel de involucramiento es clave para estructurar eficazmente la organización y promover un entorno colaborativo. Al integrar a diversos actores en los procesos decisionales, se fortalece el sentido de pertenencia y se impulsa un mayor compromiso con los objetivos organizacionales, contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad empresarial.

5.2.2.2.3.1 Productividad

Al respecto, Govea y Zúñiga (2020) mencionaron que la productividad es la capacidad de una empresa para producir bienes y servicios utilizando un mínimo de recursos, tales como tiempo, mano de obra y capital. Este concepto puede expresarse matemáticamente como la relación entre la producción alcanzada y los insumos utilizados, es decir, Productividad = Producción / Insumos.

Un enfoque integral de la productividad considera no solo la cantidad producida, sino también la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Por lo tanto, una alta productividad no debe entenderse únicamente como un aumento en la producción, sino como una mejora en el valor agregado proporcionado al cliente.

De esta manera, la productividad empresarial se evalúa mediante la relación entre producción y recursos empleados, tomando en cuenta tanto la cantidad como la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

5.2.2.2.3.2 Desempeño

Se refiere a la eficacia y eficiencia con que una organización alcanza sus objetivos preestablecidos. Este concepto abarca diversas métricas que evalúan el éxito empresarial en diferentes dimensiones, incluyendo aspectos financieros, operativos y de satisfacción del cliente. La relevancia del desempeño radica en su capacidad para ofrecer una visión clara del estado actual de la organización, así como de su potencial de crecimiento a largo plazo (Tinoco, 2024).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El desempeño de cada colaborador se refleja en los resultados a corto, mediano y largo plazo, evidenciando su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5.2.2.2.3.3 Espacio de diálogo

Se trata de un entorno propicio que promueve la interacción abierta y constructiva entre los miembros de una empresa. Este concepto no solo hace referencia a un espacio físico, sino también a la creación de un marco psicológico y cultural que fomente el intercambio de ideas, opiniones y emociones. Un espacio de diálogo eficaz se caracteriza por la confianza, el respeto y la empatía entre los participantes (Mendoza et al., 2022).

A partir del análisis y las perspectivas de los autores, se entiende que el clima organizacional abarca diversos aspectos tanto internos como externos a la empresa. Cuando este clima es favorable, facilita que la organización alcance sus objetivos. Además, se relaciona con factores como la motivación, el esfuerzo, el sentido de pertenencia y los valores compartidos por quienes participan en los procesos y actividades de la organización.

6. ANTECEDENTES

6.1 Antecedentes Internacionales

Balarezo y Cerón (2014), en su estudio titulado “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”, identificaron y analizaron un problema latente en dicha empresa, revelando sus causas y cómo afecta su funcionamiento. Se determinó que las deficiencias en la comunicación interna impactan negativamente en la coordinación de actividades, lo que a su vez afecta la productividad, el crecimiento general y las actitudes de los empleados. Un hallazgo relevante fue que muchos colaboradores desconocen los diferentes tipos de comunicación disponibles y perciben los medios internos actuales como poco efectivos. En respuesta a esta problemática, la tesis propuso el “Diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

empresa San Miguel Drive", cuyo objetivo es proporcionar pautas prácticas para optimizar la comunicación interna, mejorar la coordinación, incrementar la productividad y fomentar un ambiente laboral más efectivo y satisfactorio. La implementación de estas estrategias es fundamental para superar las deficiencias actuales y mejorar el desempeño organizacional.

Por su parte, Guerrero y Sotelo (2020), en su investigación titulada "La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización", destacan que toda forma de comunicación dentro de una organización—ya sea a través de mensajes formales y planificados o de interacciones informales y espontáneas—tiene un impacto significativo. Señalan que las palabras, sean escritas, habladas o incluso pensadas, son esenciales y poseen el poder de moldear, mantener o incluso dañar el futuro de una organización. En este sentido, la comunicación interna se concibe como una conversación extensa que abarca todos los aspectos de la vida organizacional e involucra a todos los empleados, consciente o inconscientemente. Esta perspectiva resalta la necesidad de considerar la comunicación interna como una herramienta estratégica de gestión, imprescindible en todos los procesos y funciones dentro de la organización. Además, subrayan que esta función afecta a todos los profesionales y es parte integral del funcionamiento organizacional.

6.2 Antecedentes Nacionales

Yépez (2024), en su estudio titulado "Relación entre la reputación corporativa y la comunicación externa de la UCSM en estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades, provincia de Arequipa 2023", concluye que una comunicación efectiva y bien gestionada mejora el entorno laboral, lo cual es fundamental para el correcto funcionamiento de las instituciones. La investigación revela que flujos de comunicación claros y abiertos, el uso adecuado de los canales de comunicación y la superación de barreras comunicativas son esenciales para crear un ambiente de trabajo positivo. La satisfacción del

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

personal y el desempeño se ven directamente afectados por la capacidad para transmitir información de manera eficiente, garantizar que todos los miembros del tribunal estén bien informados y fomentar conversaciones constructivas. El estudio enfatiza que la optimización del desempeño, la reducción de conflictos y el aumento de la cohesión y moral dentro del tribunal dependen de la mejora de la comunicación interna y del clima organizacional.

Por su parte, Mariscal y Villavicencio (2023), en su investigación titulada "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la micro red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2024", sostienen que la comunicación interna es un factor determinante en el clima organizacional de la Micro Red Yanahuara-Sachaca. Los resultados indican que el 67.7% de los empleados perciben una comunicación interna efectiva, lo cual está estrechamente relacionado con una percepción positiva del entorno laboral. Estos hallazgos evidencian que la implementación de flujos de comunicación eficientes y accesibles, el uso adecuado de los canales disponibles y la superación de barreras comunicativas son esenciales para mantener un ambiente de trabajo favorable. La comunicación fluida y bidireccional contribuye a crear un entorno laboral más equilibrado y productivo.

Finalmente, Rodríguez y Salas (2023), en su estudio titulado "Análisis de la reputación y comunicación interna de una empresa de transporte de mercancías y encomiendas del sur del Perú, Perú 2024", evidencian que los colaboradores mantienen, en su mayoría, una percepción neutral respecto a la comunicación interna y la reputación de la empresa. Aunque muchos trabajadores consideran que la comunicación dentro de la empresa es adecuada y tienen una visión positiva de la organización, existe un número significativo que mantiene opiniones imparciales o negativas. Esta variabilidad sugiere que, pese a aspectos positivos, hay áreas que requieren mejoras significativas para beneficiar a los colaboradores. Es fundamental abordar las áreas de insatisfacción y percepciones negativas para fomentar una mayor cohesión entre las oficinas,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

aumentar la productividad, mejorar la satisfacción general de los empleados y fortalecer el rendimiento organizacional. Se recomienda implementar estrategias que optimicen los canales de comunicación interna y refuercen la reputación corporativa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II.
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 Técnicas

Con respecto a la variable dependiente e independiente se utilizó como técnica la encuesta.

1.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

1.3 Metodología

Con respecto a la metodología es descriptivo-relacional y para evaluar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, se utilizó la correlación de Spearman (rho), dado que las variables son de naturaleza ordinal y no requieren cumplir el supuesto de normalidad.

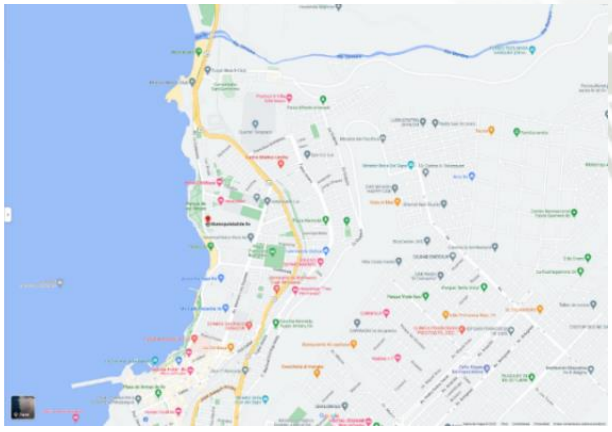
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Está investigación se realizó en las instalaciones de la municipalidad provincial de Ilo, ubicado en Malecón Costero Miramar 1200 - 1202, provincia de Ilo, Región de Moquegua.

Figura 2

Ubicación espacial



Nota. La figura muestra la ubicación exacta de la Municipalidad Provincial de Ilo según Google Maps.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. Ubicación temporal

Está investigación se llevó a cabo del mes de junio hasta el mes de agosto del año 2025.

2.3 Unidades de estudio

2.3.1. Universo/ corpus

El universo está compuesto por 444 colaboradores de la municipalidad Provincial de Ilo que laboran en la actualidad.

2.3.2. Muestra/ subcorpus

Se utilizó un muestreo no probabilístico por convivencia y se utilizó la fórmula de muestra finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Donde:

N=Total de la población

Z_a=1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en su investigación use un 5%)

Dando como resultado un total de 207 trabajadores.

La muestra de la clasificación probabilística se está tomando confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% lo que resulte en la cantidad de 207 empleados. La técnica de selección de muestra por conveniencia, buscando directamente a los participantes que cuenten con disponibilidad, y por cuota, ya que se busca completar un total de 207 cuestionarios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Criterios y procedimientos

3.1.1 Criterios

3.1.1.1 Criterios de inclusión

- Personas que se encuentren trabajando más de 3 meses.
- Personas que estén bajo planilla trabajando en la municipalidad de Ilo.
- Personas que hayan asistido a laborar.

3.1.1.2 Criterios de exclusión

- Personas que no hayan asistido a laborar.
- Personas que se encuentren trabajando bajo contrato por recibo por honorarios.
- Personas que se encuentren laborando menos de 3 meses.
- Personas que no trabajan en la Municipalidad Provincial de Ilo.
- Personas que no hayan asistido a laborar el día de la encuesta.

3.1.2 Procedimientos

3.1.2.1Criterios y procedimientos de recolección de datos

- Se realizó una solicitud por mesa de partes al alcalde de la Municipalidad de Ilo con atención en el área de recursos humanos pidiendo la solicitud para realizar el estudio en su institución.
- Se coordinó con el encargado del área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Ilo para la aplicación del cuestionario en sus trabajadores.
- Se recolectó la información necesaria de la entidad para entrar en contexto de la problemática.
- Elaboración del instrumento de recolección.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Validación del formulario de preguntas de parte de las autoridades.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos validado a la muestra previamente seleccionada.
- Ingreso de los resultados a la aplicación del instrumento a una base de datos.
- Procesamiento y elaboración de cuadros estadísticos, con la información obtenida de la base de datos que fue aplicada a los colaboradores.
- Análisis e interpretación.
- Elaboración de conclusiones y sugerencias.
- Realización del informe final.

3.1.3 Procesamiento de datos e información

- Se llevó a cabo un registro previo de los datos recopilados.
- Se tabuló e interpretó los cuadros estadísticamente.
- Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo para determinar la relación entre la variable Comunicación interna y el clima organizacional.
- Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente.
- Los datos fueron analizados e interpretados.
- Se elaboraron gráficos.
- Se redactó las conclusiones y las recomendaciones.
- Se realizó el informe final.
- Tratamiento estadístico de relación entre ambas variables con Alpha de Cronbach.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

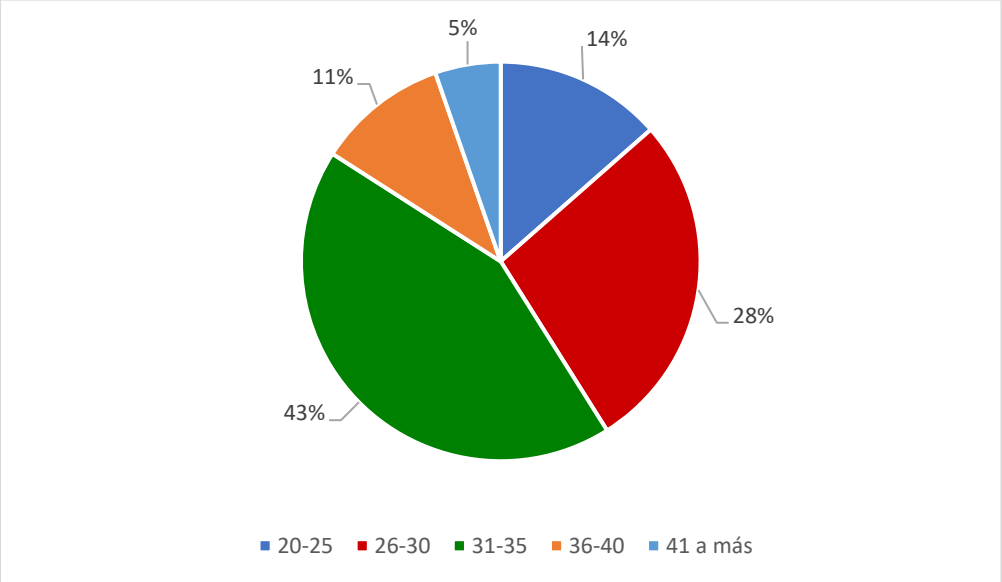
Edad

Edad	F	%
20-25	28	14%
26-30	57	28%
31-35	89	43%
36-40	22	11%
41 a más	11	5%
Total	207	100%

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 3

Edad



Nota Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa en la tabla que en el rango de 20 a 25 años que representa el 14%, de 26 a 30 años representa el 28% de 31 y 35 representa el 43%, de 36 a 40 años representa el 22% y de 41 a más representa el 5%. El estudio realizado demuestra que, dentro de la Municipalidad Provincial de Ilo, laboran más personas cuyo rango de edad esta entre los 31 a 35 años, mientras que con un porcentaje bajo se encuentran trabajadores mayores a 41 años a más laborando en la Municipalidad.

Tabla 2

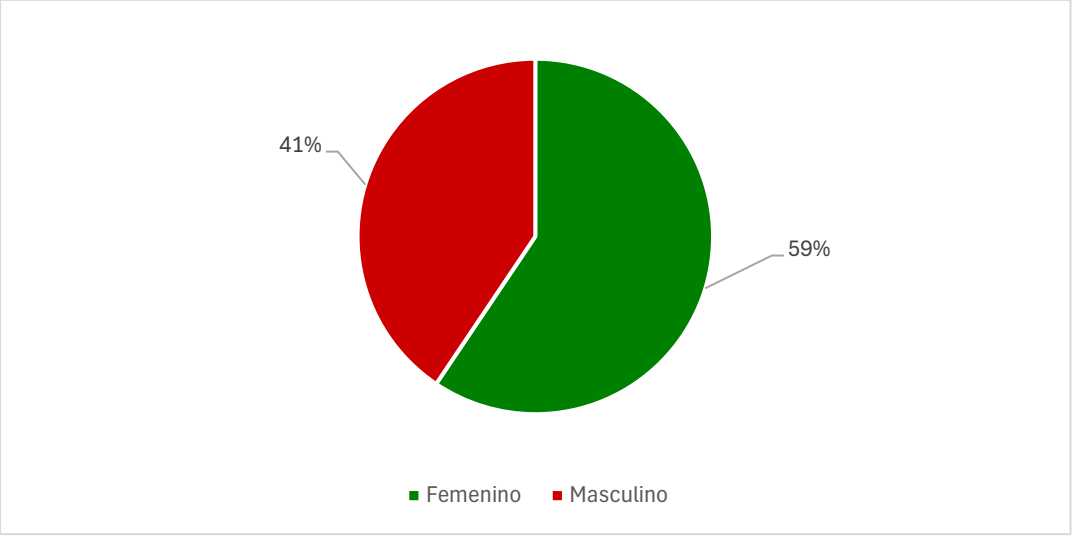
Género

Género	F	%
Femenino	123	59%
Masculino	84	41%
Total	207	100%

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 4

Género



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla muestra que el mayor porcentaje lo tuvo el género femenino con el 59% que representa 123 personas, mientras que el masculino con el 41% que representa 84 personas. Esto refleja un incremento en la presencia de mujeres en el ámbito laboral de la misma entidad y en la ocupación de puestos públicos, lo que evidencia progresos en la igualdad de género y una inclusión más amplia de mujeres en puestos de responsabilidad dentro de la Municipalidad.

Comunicación interna

Tabla 3

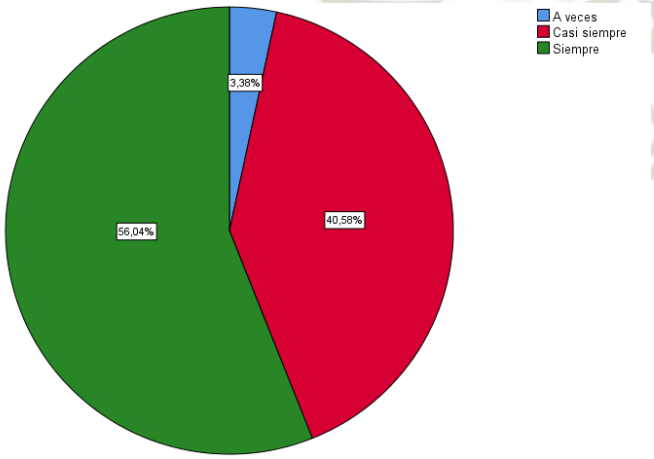
Considera que la comunicación formal (reuniones, informes, correos oficiales) es clara y efectiva

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	7	3,4
	Casi siempre	84	40,6
	Siempre	116	56,0
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 5

Considera que la comunicación formal (reuniones, informes, correos oficiales) es clara y efectiva



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se puede observar que el 56% que representa 116 personas respondió que siempre existe una comunicación formal (reuniones, informes y correos oficiales) clara y efectiva, el 40.6% que representa 84 personas indicó que casi siempre y el 3.4% que representa 7 personas respondió que a veces. La mayoría de encuestados afirma que la comunicación formal es clara y efectiva, a pesar ello, hay un bajo porcentaje que señala que a veces ocurre esto. Estos resultados impulsan mejoras en los procesos de comunicación formales, centrados particularmente en este conjunto de trabajadores.

Tabla 4

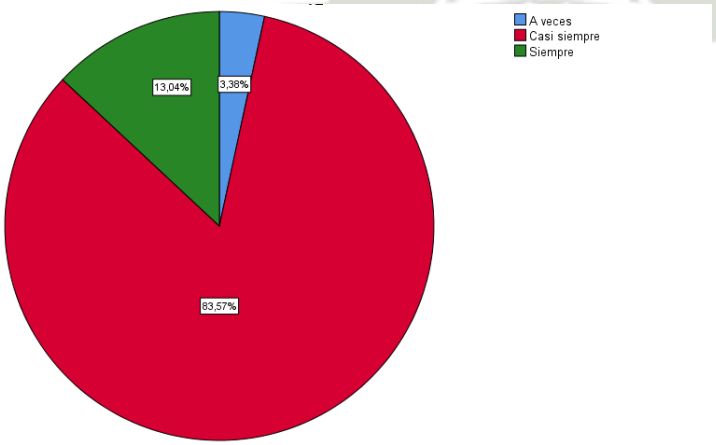
Existe un buen equilibro entre la comunicación formal e informal dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	7	3,4
	Casi siempre	173	83,6
	Siempre	27	13,0
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 6

Existe un buen equilibro entre la comunicación formal e informal dentro de la empresa



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 13% que representa 27 personas respondió que siempre existe un equilibrio entre la comunicación formal y informal dentro de la empresa, el 83.6% que representa 173 personas indico que casi siempre y el 3.4% que representa 7 personas indico que a veces. En contraste, los resultados son positivos, ya que la mayoría de trabajadores considera que hay un buen equilibrio entre la comunicación formal e informal en la Municipalidad. Los trabajadores que no encuentran este balance requieren estrategias para asegurar una comunicación efectiva en todos los niveles de la entidad.

Tabla 5

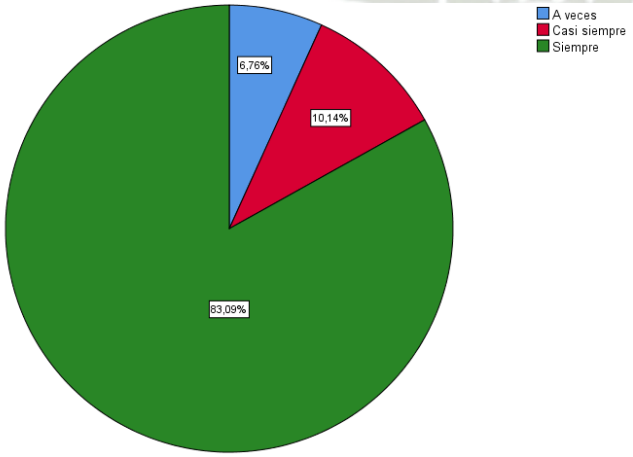
La comunicación descendente (de superiores a subordinados) es clara y frecuente.

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	14	6,8
	Casi siempre	21	10,1
	Siempre	172	83,1
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 7

La comunicación descendente (de superiores a subordinados) es clara y frecuente.



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla refleja que el 83.1% que representa 172 personas indico que siempre la comunicación descendiente (de superiores a subordinados) es clara y frecuente, el 10.1% que representa a 21 personas contestó que casi siempre y el 6.8% que representa 14 personas señalo que a veces. En contraste estos datos muestran que la mayoría de los trabajadores considera que la comunicación descendiente desde los superiores hasta los colaboradores es clara y constante. No obstante, un porcentaje inferior señala que a veces se presentan dificultades respecto a la claridad y frecuencia de la comunicación entre los gerentes y los trabajadores.

Tabla 6

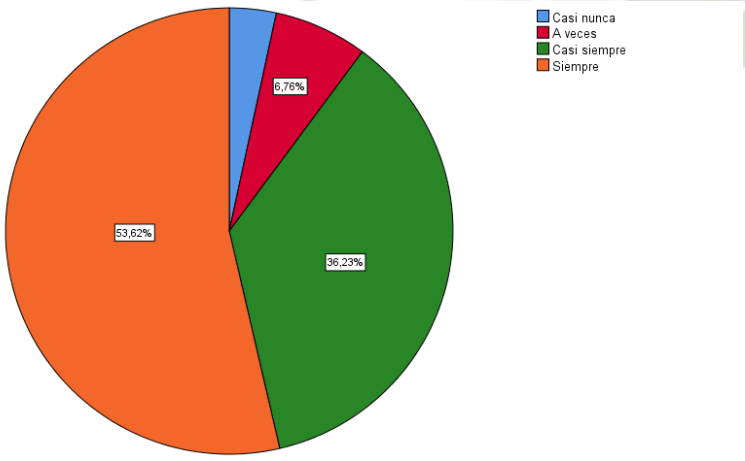
Tengo oportunidades para comunicarme de manera ascendente (de subordinado a superiores)

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi nunca	7	3,4
	A veces	14	6,8
	Casi siempre	75	36,2
	Siempre	111	53,6
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 8

Tengo oportunidades para comunicarme de manera ascendente (de subordinado a superiores)



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 53.6% que representa 111 personas señaló que siempre tienen oportunidades para comunicarse de manera ascendente (de subordinado a superiores), el 36.2% que representa 75 personas contestó casi siempre, el 6.8% que representa a 14 personas indicó que a veces y el 3.4% que representa 7 personas señalo casi nunca. En contraste el 50% de los empleados consideran que existen oportunidades para interactuar de manera ascendente, lo que resulta beneficioso para el intercambio de ideas y la implicación en la toma de decisiones. Sin embargo, la existencia de un porcentaje menor que señala restricciones en este tipo de comunicación ascendente.

Tabla 7

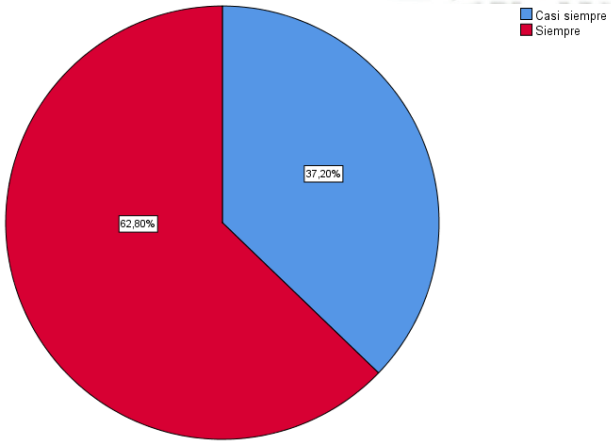
La comunicación trasversal (entre departamentos) es eficiente y fluida

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi siempre	77	37,2
	Siempre	130	62,8
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 9

La comunicación transversal (entre departamentos) es eficiente y fluida



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 62.8% que representa 130 personas contestó que siempre la comunicación transversal es eficiente y fluida, el 37.2% que representa 77 personas respondió casi siempre. Los resultados indican que en la Municipalidad existe comunicación fluida entre las áreas y sus trabajadores donde se informan los procesos y actividades a seguir permitiendo obtener buen resultado de los objetivos planteados.

Tabla 8

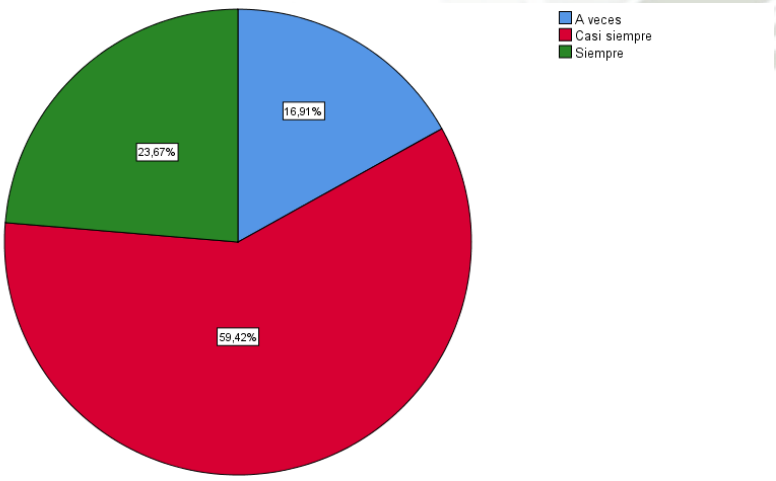
Las personas en la organización están dispuestas a recibir retroalimentación de manera horizontal (entre colegas del mismo nivel)

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	35	16,9
	Casi siempre	123	59,4
	Siempre	49	23,7
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 10

Las personas en la organización están dispuestas a recibir retroalimentación de manera horizontal (entre colegas del mismo nivel)



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla refleja que el 23.7% que representa 49 personas indicó que siempre están dispuestos a recibir retroalimentación de manera horizontal (entre colegas del mismo nivel), el 59.4% que representa 123 personas señalo casi siempre y el 16.9% que representa 35 personas respondió que a veces. Los resultados destacan la disposición para recibir retroalimentación entre colegas del mismo nivel ocurre casi siempre, pero no es completamente sólida. Esto podría estar relacionado con factores como la confianza, la cultura de equipo o las habilidades comunicativas.

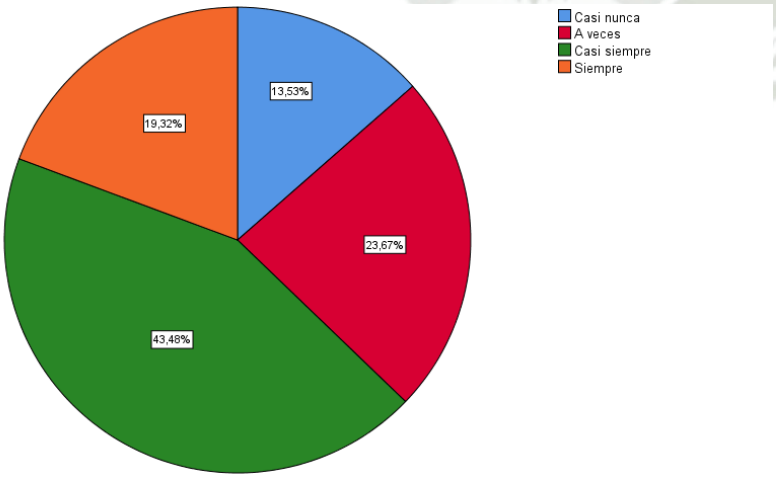
Tabla 9

Las herramientas de comunicación asincrónica (correos, foros, mensajes) son efectivas para coordinar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi nunca	28	13,5
	A veces	49	23,7
	Casi siempre	90	43,5
	Siempre	40	19,3
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 11



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 19.3% que representa 40 personas señalan que siempre las herramientas de comunicación asincrónicas (correos, foros y mensajes) son efectivas para coordinar el trabajo, el 43.5% que representa 90 personas respondió que casi siempre, el 23.7% que representa 49 personas contesto a veces y el 13.5% que representa a 28 personas indico que casi nunca. Estos resultados indican que, si bien una parte significativa de los trabajadores percibe utilidad en las herramientas de comunicación asincrónica como correos, foros y mensajes), también existe un porcentaje considerable que manifiesta dudas sobre su efectividad.

Tabla 10

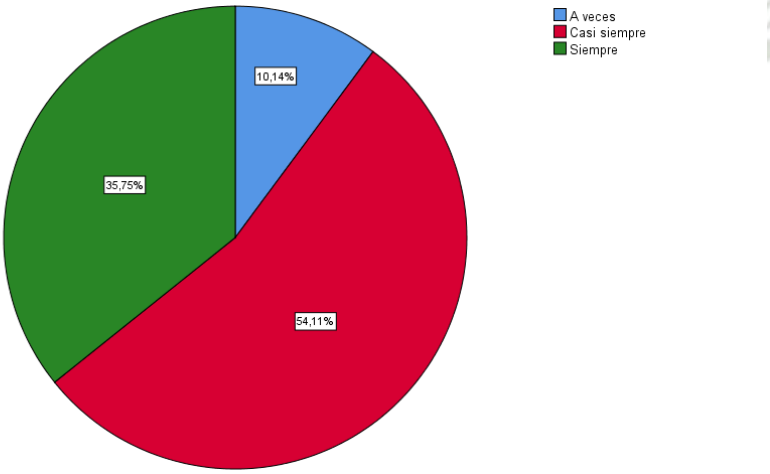
Las herramientas de comunicación sincrónica (videollamadas, reuniones en vivo) son utilizadas adecuadamente para resolver problemas urgentes

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	21	10,1
	Casi siempre	112	54,1
	Siempre	74	35,7
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 12

Las herramientas de comunicación sincrónica (videollamadas, reuniones en vivo) son utilizadas adecuadamente para resolver problemas urgentes



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 35.7% que representa 74 personas indicó que siempre las herramientas de comunicación sincrónica (videollamadas, reuniones en vivo) son utilizadas adecuadamente para resolver problemas urgentes, el 54.1% que representa 112 personas señaló que casi siempre y el 10.1% que representa 21 personas respondió que a veces. Estos resultados reflejan que la gran parte del personal recurre con frecuencia a herramientas de comunicación sincrónica como videollamadas y reuniones en vivo para atender situaciones urgentes, lo que indica que estas son percibidas como eficaces y adecuadas.

Clima Organizacional

Tabla 11

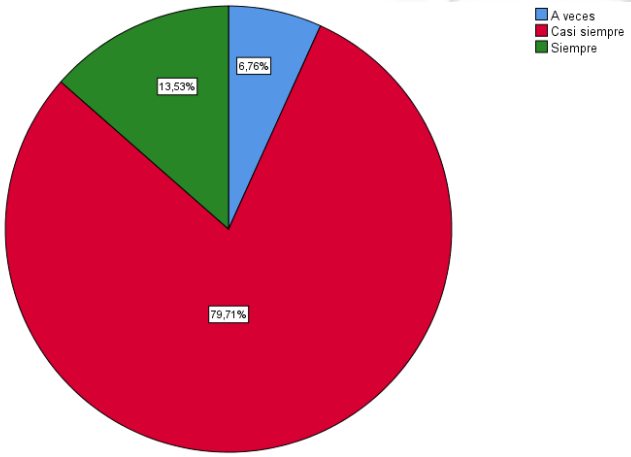
Siente que su participación en la toma de decisiones es valorada por la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	14	6,8
	Casi siempre	165	79,7
	Siempre	28	13,5
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 13

Siente que su participación en la toma de decisiones es valorada por la organización



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla refleja que el 13.5% que representa 28 personas indican que siempre sienten que su participación en la toma de decisiones es valorada por la organización, el 79.7% que representa 165 personas señaló que casi siempre y el 6.8% que representa 14 personas contestó que a veces. La municipalidad muestra un buen nivel de reconocimiento hacia la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. Lo que refleja que en su totalidad no se están fortaleciendo los mecanismos de integración hacia todos los trabajadores.

Tabla 12

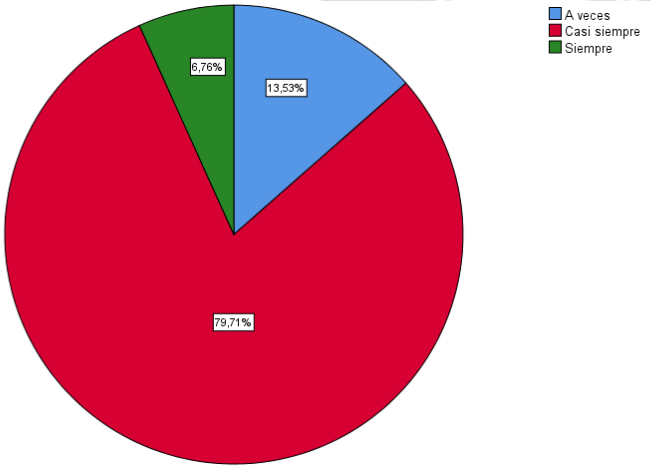
Los horarios laborales son justos y permiten mantener un buen equilibrio entre el trabajo y su vida personal

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	28	13,5
	Casi siempre	165	79,7
	Siempre	14	6,8
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 14

Los horarios laborales son justos y permiten mantener un buen equilibrio entre el trabajo y su vida personal.



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 6.8% que representa 14 personas indican que siempre los horarios laborales son justos y permiten mantener un buen equilibrio entre el trabajo y su vida personal, el 79.7% que representa 165 personas contestó que casi siempre y el 13.5% que representa 28 personas señalo que a veces. En contraste, aunque la percepción es mayoritariamente positiva, aún existe espacios para mejorar las necesidades específicas de aquellos que sienten que sus horarios laborales no son siempre justos y equilibrados con su vida personal.

Tabla 13

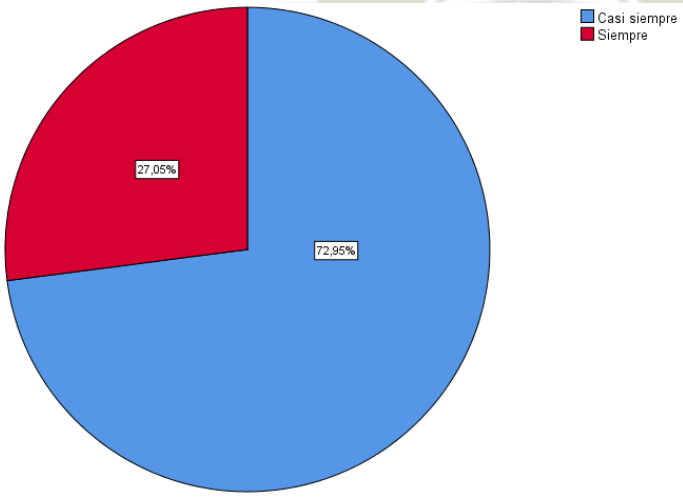
En la organización se fomenta el compromiso y la importancia de mantener valores compartidos entre sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi siempre	151	72,9
	Siempre	56	27,1
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 15

En la organización se fomenta el compromiso y la importancia de mantener valores compartidos entre sus trabajadores



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla muestra que el 27.1% que representa 56 personas señaló que siempre se fomenta el compromiso y la importancia de mantener valores compartidos entre sus trabajadores, el 72.9% que representa 151 personas indicó que casi siempre. A pesar de que la percepción es favorable, hay un espacio crucial para continuar con el fortalecimiento de estos valores, con la meta de que un mayor número de trabajadores experimente este compromiso de manera constante.

Tabla 14

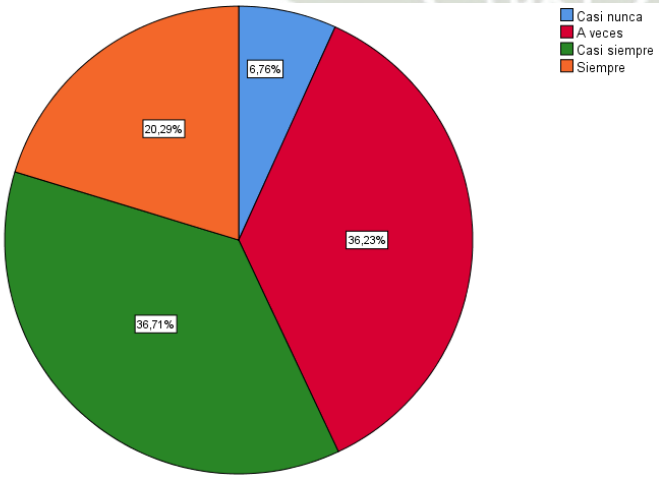
Se ha valorado el logro de objetivos del trabajador por ser pertinente a las actividades y resultados obtenidos

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi nunca	14	6,8
	A veces	75	36,2
	Casi siempre	76	36,7
	Siempre	42	20,3
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 16

Se ha valorado el logro de objetivos del trabajador por ser pertinente a las actividades y resultados obtenidos



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 20.3% que representa 42 personas contestó que siempre se ha valorado el logro de objetivos del trabajador por ser pertinente a las actividades y resultados obtenidos, el 36.7% que representa 76 personas respondió que casi siempre, el 36.2% que representa 75 personas señaló que a veces y el 6.8% que representa 14 personas indico que casi nunca. Estos resultados indican que existe la necesidad de fortalecer una cultura organizacional que valore de forma significativa y continua los logros de los trabajadores. Un reconocimiento adecuado es clave para motivar, aumentar la satisfacción, mejorar el compromiso y desempeño.

Tabla 15

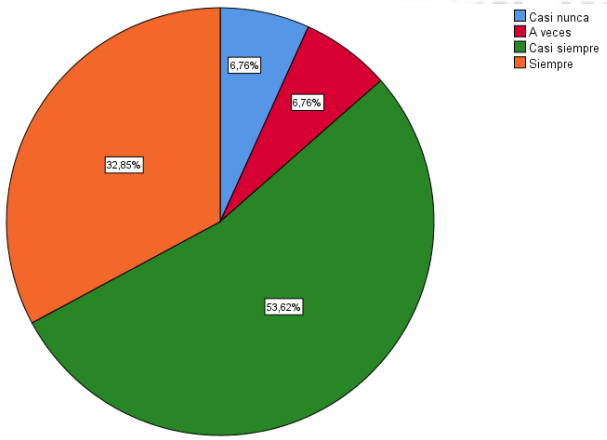
He recibido un reconocimiento significativo por el trabajo bien realizado

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi nunca	14	6,8
	A veces	14	6,8
	Casi siempre	111	53,6
	Siempre	68	32,9
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 17

He recibido un reconocimiento significativo por el trabajo bien realizado



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 32.9% representa 68 personas respondieron que siempre han recibido un reconocimiento significativo por el trabajo bien realizado, el 53.6% que representa 111 personas señaló que casi siempre, el 6.8% que representa 14 personas respondió a veces y el 6.8% que representa 14 personas contestó casi nunca. Estos resultados indican que la mayoría de trabajadores han recibido un reconocimiento significativo por su trabajo, no obstante, existe un porcentaje que no ha recibido, lo cual podría influir en su desempeño laboral.

Tabla 16

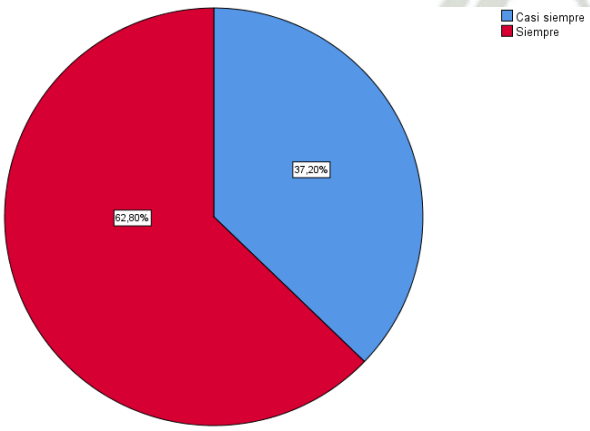
Las recompensas financieras (salario, bonificaciones) que he recibido son justas por el trabajo realizado

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi siempre	77	37,2
	Siempre	130	62,8
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 18

Las recompensas financieras (salario, bonificaciones) que he recibido son justas por el trabajo realizado.



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla muestra que el 62.8% que representa 130 personas respondió que siempre las recompensas financieras (salario, bonificaciones) que han recibido son justas por el trabajo realizado, y el 37,2% que representa 77 personas señalo que casi siempre. Estos resultados indican la necesidad de revisar las políticas salariales o de bonificaciones para garantizar mayor equidad y satisfacción.

Tabla 17

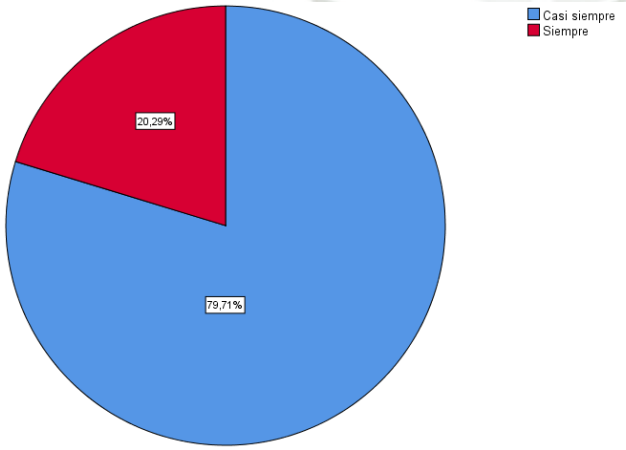
Existen oportunidades de recibir recompensas no económicas (beneficios, reconocimientos en público)

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi siempre	165	79,7
	Siempre	42	20,3
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 19

Existen oportunidades de recibir recompensas no económicas (beneficios, reconocimientos en público)



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 20.3% qué representa 42 personas contestó que siempre existen oportunidades de recibir recompensas no económicas (beneficios, reconocimientos en público) y el 79.7% que representa 165 personas indicó que casi siempre. Estos resultados indican la importancia de las prácticas de reconocimiento no económico como estrategias viables, visibles y duraderas.

Tabla 18

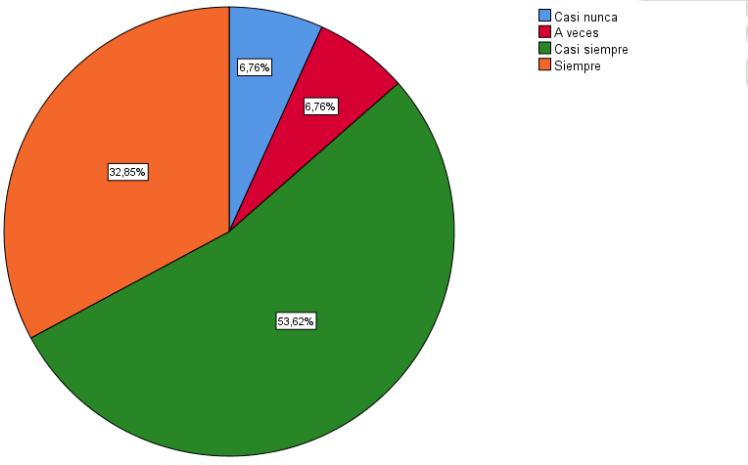
Percibo empatía por parte de los superiores y colegas en situaciones que requieren comprensión personal

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi nunca	14	6,8
	A veces	14	6,8
	Casi siempre	111	53,6
	Siempre	68	32,9
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 20

Percibo empatía por parte de los superiores y colegas en situaciones que requieren comprensión personal



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 32.9% que representa 68 personas indicó que siempre perciben empatía por parte de los superiores y colegas en situaciones que requieren comprensión personal, el 53.6% que representa 111 personas respondió casi siempre, el 6.8% que representa 14 personas señalo a veces y el 6.8% que representa 14 personas contestó que casi nunca. Los resultados indican que el apoyo de los superiores y colegas en situaciones difíciles es importante.

Tabla 19

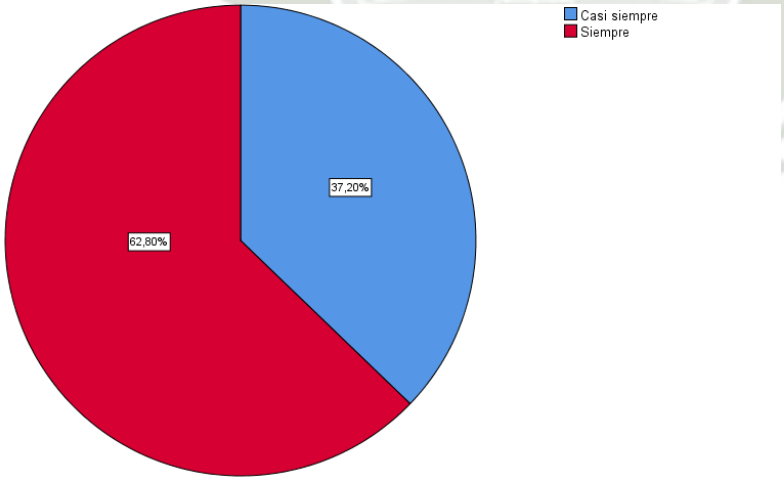
La organización muestra interés genuino en el bienestar y desarrollo profesional del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	Casi siempre	77	37,2
	Siempre	130	62,8
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 21

La organización muestra interés genuino en el bienestar y desarrollo profesional del trabajador



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 62.8% que representa 130 personas respondió que siempre la organización muestra interés genuino en el bienestar y desarrollo profesional del trabajador y el 37.2% que representa 77 personas indicó que casi siempre. La muestra de interés por el bienestar el desarrollo profesional de los trabajadores contribuye a un buen desempeño laboral.

Tabla 20

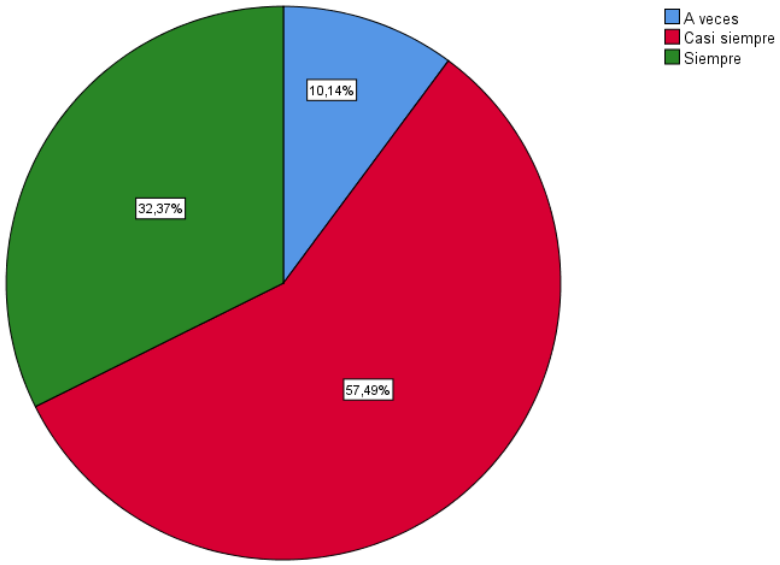
En su equipo de trabajo, la cooperación entre los miembros es frecuente y efectiva

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	21	10,1
	Casi siempre	119	57,5
	Siempre	67	32,4
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 22

En su equipo de trabajo, la cooperación entre los miembros es frecuente y efectiva



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla muestra que el 32.4% que representa 67 personas indicó que siempre en su equipo de trabajo, la cooperación entre los miembros es frecuente y efectiva, el 57.4% que representa 119 personas señaló que casi siempre y el 10.1% que representa 21 personas contestó que a veces. En contraste, los trabajadores al tener cooperación entre los mismos, logra que avancen hacia los mismos objetivos planteados por la institución.

Tabla 21

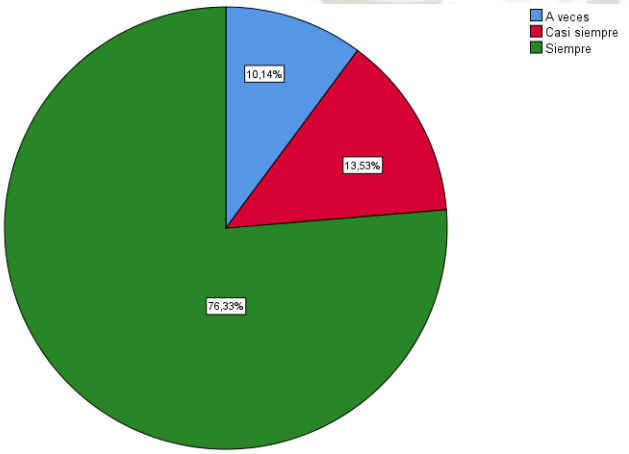
Todos los empleados tienen oportunidades de participar en actividades y proyectos

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	21	10,1
	Casi siempre	28	13,5
	Siempre	158	76,3
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 23

Todos los empleados tienen oportunidades de participar en actividades y proyectos



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

La tabla muestra que el 76.3% que representa 158 personas señaló que siempre todos los empleados tienen oportunidades de participar en actividades y proyectos, el 13.5% que representa 28 personas respondió que casi siempre y el 10.1% que representa 21 personas contestó a veces. En contraste, la mayoría de trabajadores tiene acceso al participar de actividades y proyectos dentro de la Municipalidad.

Tabla 22

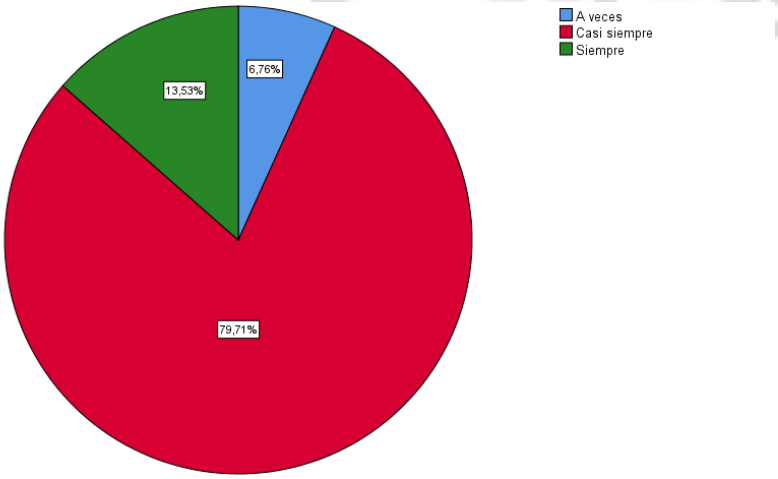
Existe un esfuerzo en conjunto por alcanzar los objetivos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	14	6,8
	Casi siempre	165	79,7
	Siempre	28	13,5
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 24

Existe un esfuerzo en conjunto por alcanzar los objetivos de la organización



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 13.5% que representa 28 personas indicó que siempre existe un esfuerzo en conjunto por alcanzar los objetivos de la organización, el 79.7% que representa 165 personas contestó casi siempre y el 6.8% que representa 14 personas respondió que a veces. La colaboración y el compromiso son frecuentes, y se perciben como constantes. Esto se debe a que existe cohesión en las áreas y a la viabilidad del trabajo colaborativo en toda la estructura municipal.

Tabla 23

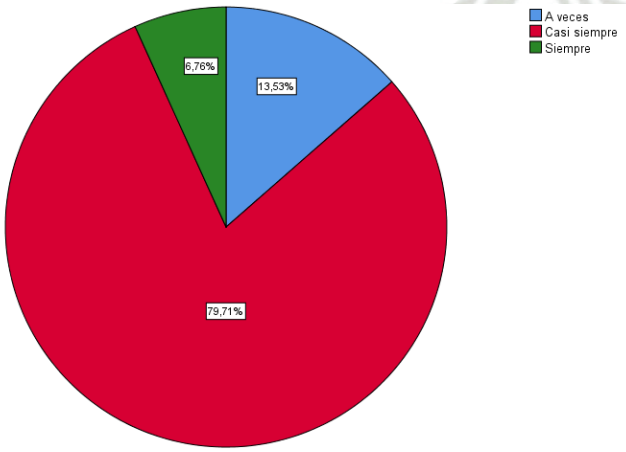
El liderazgo en la organización está orientado a guiar y apoyar a los empleados para mejorar su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	28	13,5
	Casi siempre	165	79,7
	Siempre	14	6,8
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 25

El liderazgo en la organización está orientado a guiar y apoyar a los empleados para mejorar su desempeño



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Los resultados indican que el 6.8% que representa 14 personas contestó que siempre el liderazgo en la organización está orientado a guiar y apoyar a los empleados para mejorar su desempeño, el 79.7% que representa 165 personas respondió casi siempre y el 13.5% que representa 28 indicó que a veces. Los resultados reflejan la importancia del liderazgo para guiar y apoyar a los empleados constantemente.

Tabla 24

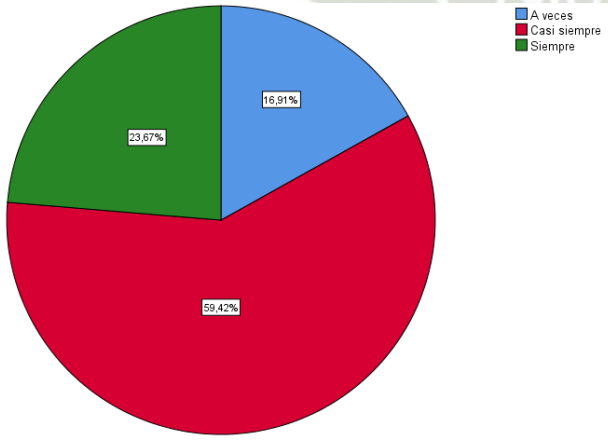
La organización cuenta con un programa de coaching y orientación profesional para los empleados cuando lo necesitan

		Frecuencia	Porcentaje
Respuestas	A veces	35	16,9
	Casi siempre	123	59,4
	Siempre	49	23,7
	Total	207	100,0

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Figura 26

La organización cuenta con un programa de coaching y orientación profesional para los empleados cuando lo necesitan



Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

Se observa que el 23.7% que representa 49 personas indicó que siempre la organización cuenta con un programa de coaching y orientación profesional para los empleados cuando lo necesitan, el 59.4% que representa 123 personas señaló que casi siempre y el 16.9% que representa 35 personas respondió a veces. En contraste, los programas de coaching y orientación profesional son valorados por la mayoría de empleados.

3.2 Resultados inferenciales

Tabla 25

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,503	207	,000	,436	207	,000
Clima organizacional	,489	207	,000	,480	207	,000

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Interpretación

La prueba de normalidad analizó los resultados del test de Kolmogorov-Smirnova, aplicados a una muestra de 207 personas. El resultado fue Sig. 0.000, menor a 0.05, indicando que los datos no siguen una distribución normal y, por tanto, se emplean pruebas no paramétricas. A partir de esto, se procede al análisis de las hipótesis del estudio.

Tabla 26

Resultado de la hipótesis general

Correlaciones			
		Comunicación interna	Clima organizacional
Rho de	Coeficiente de correlación	1,000	,718**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Spearman	Comunicación interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Interpretación:

Los resultados del análisis de correlación de Spearman evidencian una relación positiva significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.718 con un nivel de significancia de 0.000. Este coeficiente indica una asociación fuerte entre ambas variables, lo cual sugiere que a medida que la comunicación interna mejora en aspectos como claridad, oportunidad, bidireccionalidad y coherencia de los mensajes, también se percibe un clima organizacional más favorable, caracterizado por relaciones laborales armoniosas, mayor satisfacción en los colaboradores y un entorno más motivador. La significancia estadística ($p < 0.001$) respalda la validez de esta relación, confirmando que no se trata de una coincidencia aleatoria, sino de un vínculo real con implicancias prácticas importantes.

Tabla 27

Resultado de hipótesis especifica 1

Correlaciones

			Comunicación interna	Percepción de satisfacción
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,726
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Percepción de satisfacción	Coeficiente de correlación	,726	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Interpretación:

El análisis de correlación de Spearman entre la comunicación interna y la percepción del grado de satisfacción general arrojó un coeficiente de 0.726 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado sugiere que cuando la comunicación interna dentro de la organización es efectiva, es decir, cuando la información fluye con claridad, oportunidad, respeto y se promueve la retroalimentación, los colaboradores tienden a sentirse más satisfechos en términos generales con su entorno laboral. Al tratarse de una relación significativa ($p < 0.001$), se reafirma que la comunicación interna actúa como un factor clave en la construcción de ambientes laborales saludables y satisfactorios.

Tabla 28

Resultado de hipótesis especifica 2

Correlaciones

			Comunicación interna	Percepción del vínculo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Percepción del vínculo	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

Nota. Elaboración propia, diciembre del 2024

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores fue de 0.709, con un nivel de significancia de 0.000, lo que evidencia una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Este resultado indica que una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

comunicación interna clara, respetuosa, coherente y accesible favorece directamente la calidad de las relaciones interpersonales entre los colaboradores. La significancia estadística ($p < 0.001$) respalda firmemente esta asociación, reafirmando que la comunicación interna es un factor determinante no solo en el ámbito organizacional, sino también en la dinámica social interna de la institución.

3.2 Discusión

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la comunicación interna en la percepción el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024, se observó un coeficiente r=0.718, es por ello que se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, para la variable1 Comunicación interna, el 56% de los trabajadores consideran que siempre la comunicación dentro de su entorno laboral es clara, efectiva y frecuente. Un 83.57% de los trabajadores consideran que casi siempre observan un equilibrio entre la comunicación formal e informal dentro de la empresa, además de que tienen posibilidades de comunicarse con sus superiores

Estos resultados son comparables a los obtenidos en la investigación de Mariscal & Villavicencio (2023) Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la micro red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2024. Los resultados muestran que el 67.7% de los empleados tienen una comunicación interna efectiva, lo cual está estrechamente vinculado a una percepción positiva del entorno laboral, según el mismo porcentaje de trabajadores. En este sentido, Arguello (2022) señaló que puede definirse como el proceso mediante el cual se intercambia información dentro de la organización, facilitando la interacción entre sus miembros.

Con relación al primer objetivo específico Analizar la relación entre la comunicación interna y la percepción del grado de satisfacción general, se observó un coeficiente de correlación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

r=0.726; igualmente, en los resultados se obtuvo que un 86,5% considera que los horarios laborales son justos y permiten un balance adecuado. Esto es un indicador positivo de prácticas laborales flexibles o bien organizadas. Aunque la percepción es mayoritariamente positiva, hay margen de mejora para atender las necesidades específicas de aquellos que sienten que sus horarios laborales no son siempre justos.

Estos resultados se asemejan a los obtenidos en la investigación de Balarezo & Cerón (2014) "La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE". La investigación ha permitido identificar y analizar detalladamente un problema latente en la empresa San Miguel Drive, revelando sus causas y cómo afecta el funcionamiento de la empresa. Se ha descubierto que las deficiencias en la comunicación interna tienen un impacto negativo en la coordinación de actividades, lo que a su vez tiene un impacto en la productividad y el crecimiento general de la empresa, así como en las actitudes de los empleados. La definición de alta satisfacción en este contexto abarca no solo el buen desempeño de una empresa, sino también su innovación y capacidad para mantenerse al día con las cambiantes necesidades de los consumidores (Hernández et al. 2023).

En lo que respecta al objetivo específico 2 Evaluar la relación entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores, se observó un coeficiente de correlación r=0.709, mientras que se obtuvo que los empleados consideran Casi siempre (72,9%) y Siempre (27,1%) una mayoría significativa percibe que la organización fomenta el compromiso y valores compartidos, lo que refuerza la cohesión del equipo. Sin respuestas negativas, lo que indica que este aspecto es bien valorado por los empleados. La promoción de valores compartidos es una fortaleza cultural dentro de la organización, pero hay espacio para consolidar esta percepción y llevarla a un nivel siempre en más trabajadores. Estos resultados se asemejan a los obtenidos en la investigación de Guerrero & Sotelo (2020) La comunicación interna: una herramienta estratégica

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización. Los hallazgos revelaron que todo tipo de comunicación en una organización tiene un impacto, ya sea a través de mensajes formales y planificados o interacciones informales y espontáneas. En este contexto, se sostiene que las palabras, sean escritas, habladas o pensadas, son esenciales y tienen el poder de moldear, mantener e incluso dañar el porvenir de una organización. Se basa en la interacción social y la importancia de los factores emocionales en el trabajo (Macías & Vanga, 2021).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA

El estudio evidenció una relación significativa entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.718$; $p < 0.001$) demuestra que el fortalecimiento de la comunicación interna se asocia directamente con una percepción más favorable del clima organizacional. Este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando que ambas variables se relacionan de forma directa y positiva. Además, se concluye que los flujos comunicativos institucionales, más allá de su función informativa, inciden en la configuración del entorno emocional y profesional en el que los colaboradores desempeñan sus funciones.

SEGUNDA

Se determinó una relación significativa entre la comunicación interna y la percepción del clima organizacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.718 y un nivel de significancia $p < 0.001$. Este hallazgo respalda el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, estableciendo que el fortalecimiento de la comunicación interna favorece un clima organizacional más positivo. Asimismo, se concluye que una comunicación interna eficiente contribuye a generar confianza, cohesión y compromiso entre los miembros de la institución, elementos que fortalecen la colaboración y el sentido de pertenencia.

TERCERA

El análisis identificó una relación significativa entre la comunicación interna y la percepción del vínculo entre trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.709$), positivo y cercano a uno. Este resultado indica que una comunicación interna fortalecida mejora la percepción de cohesión y relaciones interpersonales entre los colaboradores. Los datos de la encuesta muestran

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

que el 72.9 % de los participantes indicó “Casi siempre” y el 27.1 % “Siempre” respecto al fomento del compromiso y los valores compartidos, lo que confirma el papel integrador de la comunicación interna para consolidar el trabajo en equipo y la cohesión organizacional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Ilo el fortalecimiento de los canales de comunicación formal, consolidando y diversificando sus canales mediante la implementación de boletines informativos, correos electrónicos masivos, tableros digitales y reuniones periódicas por área. Asimismo, se recomienda capacitar a los líderes y responsables de equipos en competencias comunicacionales, con el fin de asegurar que la información fluya de manera clara, oportuna y bidireccional. Estas acciones contribuirán a mejorar la percepción del clima organizacional y fortalecerán la alineación institucional.

SEGUNDA

Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Ilo implementar y mejorar los mecanismos de retroalimentación interna, tales como buzones de sugerencias, encuestas periódicas y espacios en reuniones mensuales para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones, identificar problemas y proponer mejoras. Estas acciones fomentarán una cultura organizacional participativa y fortalecerán el sentido de pertenencia y compromiso entre los colaboradores.

TERCERA

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ilo diseñar y ejecutar programas de capacitación orientados al fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal de los colaboradores. Estos programas deben incluir talleres de desarrollo personal enfocados en empatía, escucha activa, resolución de conflictos y trabajo en equipo. La aplicación de estas acciones contribuirá a mejorar las relaciones laborales y fortalecer la cohesión dentro de la institución.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

Aldaz, M., Alvarado, M., Castro, M., & Fajardo, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6(1)*, 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588

Arguello, E. (2022). La importancia de la comunicación interna en las empresas educativas privadas del nivel primario y secundario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(3), 3070–3089. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2441

Balarezo & Ceron (2014). La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE". [trabajo de investigación] Universidad técnica de Ambato.

Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, *4*(2), 459–470. https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673

Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El profesional de la información*, *29*(3). https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24

Chere, A., & Alvarado, F. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE). *Dominio de las Ciencias*, *7*(6), 961–987. https://doi.org/10.23857/dc.v7i6.2375

Claro, C., Ayala, M., & Barros, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place toWork Chile. *Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*, *21*(41), 1–27. https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, *14*(27). https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668

García, J., Cerdas, V., & Lewis, E. (2022). Clima organizacional y estilos de liderazgo: un estudio correlacional en centros educativos costarricenses. *Revista Ensayos Pedagógicos*, *17*(1), 133–153. https://doi.org/10.15359/rep.17-1.6

Gómez, D. (2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. Hubspot.es. https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral

Govea, K., & Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios, 13(21),* 15-22. https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80

Guerra, K., Guzmán, I., Medina, M., & García, I. (2023). Análisis del Liderazgo y su Influencia en el Clima Organizacional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(2), 6199–6210. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5784

Guerrero & Sotelo (2020). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización.* [Grado de doctor] Universidad complutense Madrid

Hernández, U., Márquez, J., Páez, M., & García, M. (2023). Modelo para la gestión de la comunicación institucional en la Universidad de Pinar del Río. *Revista cubana de educación superior*, *42*(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142023000200007

Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista venezolana de gerencia: RVG, 26(94),* 548-567. https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Mariscal & Villavicencio (2023) *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la micro red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2024 [Tesis para licenciatura] Universidad Católica de Santa María.*

Márquez, J., Molina, O., & Benalcázar, B. (2023). Estrategias de comunicación institucional en tiempos de covid-19. *Comhumanitas*, *14*(2), 108–126. https://doi.org/10.31207/rch.v14i2.415

Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *CIT Informacion Tecnologica*, *33*(6), 157–166. https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000600157

Merino, J., Soledispa, K., Mite, M., & Choez, M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. *RECIAMUC*, *7*(1), 728–743. https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743

Morillo, T., & García, J. (2024). Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. *Ciencia Ecuador*, *6*(26), 48–68. https://doi.org/10.69825/cienec.v6i26.226

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*, *8*(2), 3–12. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

Ponce, S., Ponce, S., & Sumba, R. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 8(5),* 211-232. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9292152.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Rodríguez, & Salas (2023). *Análisis de la reputación y comunicación interna de una empresa de transporte de mercancías y encomiendas del sur del Perú, Perú 2024.* [Tesis para licenciatura] Universidad Católica de Santa María.

Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, *5*(1), 226–238. https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542

Tinoco, C. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial data*, *26*(2), 217–237. https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407

Yépez. (2024). *Relación entre la reputación corporativa y la comunicación externa de la UCSM en estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades, provincia de Arequipa 2023.* [Tesis para licenciatura] Universidad Católica de Santa María.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Moquegua, 27 de junio del 2024

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO

Dr. Humberto Tapia Garay
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO
Presente-.

Yo, **Gabriela Victoria Castro Cruz** con **código universitario 2019241462** y **Viviana Milagros Ramos Velasquez con código 2019246512** con el grado académico de **bachilleres en ciencias de la comunicación social** de la **Universidad Católica de Santa María** ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Solicitamos la autorización de la municipalidad Provincial de Ilo para realizar nuestro proyecto de TESIS en la institución denominado "PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU EFECTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, MOQUEGUA 2024" para tener acceso as la misma con fines de obtener informaciones y autorización que nos permitan desarrollar nuestro proyecto de tesis, el cual contribuirá e impactará en dicha institución positivamente.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente,



Gabriela Victoria Castro Cruz
DNI: 71486401

Contacto:
N° de celular: 962720278
Correo Electrónico: gabrielacc1224@gmail.com

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ENCUESTA

CUESTIONARIO

En esta presente encuesta se desea conocer como es la relación entre la comunicación interna y el clima organización dentro de la municipalidad de Ilo. Se emplearán aspectos como tipos, flujos y herramientas de comunicación, involucramiento, compromiso, esfuerzo, motivación, trabajo en equipo y liderazgo. Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente con fines académicos para el desarrollo de una tesis universitaria, garantizando la confiablidad de los colaboradores. Las respuestas serán tratadas de manera anónima y no se utilizarán con fines comerciales ni se compartirán con terceros. Le agradecemos de antemano por su colaboración al participar de esta encuesta, que busca contribuir a la mejora de la comunicación interna entre los colaborades de la municipalidad de Ilo.

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. EDAD

- 20 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 36 – 40
- 41 a más

2. GÉNERO

- Femenino
- Masculino

PRIMERA PARTE: COMUNICACIÓN INTERNA

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
Indicador tipo de comunicación						
1	Considera que la comunicación formal (reuniones, informes, correos oficiales) es clara y efectiva.					
2	Existe un buen equilibrio entre la comunicación formal e informal dentro de la empresa					
Indicador flujo de comunicación						

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3	La comunicación descendente (de superiores a subordinados) es clara y frecuente.					
4	Tengo oportunidades para comunicarme de manera ascendente (de subordinados a superiores).					
5	La comunicación transversal (entre departamentos) es eficiente y fluida.					
6	Las personas en la organización están dispuestas a recibir retroalimentación de manera horizontal (entre colegas del mismo nivel).					
Indicador herramienta de comunicación						
7	Las herramientas de comunicación asincrónica (correos, foros, mensajes) son efectivas para coordinar el trabajo.					
8	Las herramientas de comunicación sincrónica (videollamadas, reuniones en vivo) son utilizadas adecuadamente para resolver problemas urgentes.					

SEGUNDA PARTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada ítem y responda teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSION 1 GRADO DE SATISFACCION GENERAL						
Indicador involucramiento						
1	Siente que su participación en la toma de decisiones es valorada por la organización.					
2	Los horarios laborales son justos y permiten mantener un buen equilibrio entre el trabajo y su vida personal.					
Indicador compromiso						
3	En la organización se fomenta el compromiso y la importancia de mantener valores compartidos entre sus trabajadores					
4	Se ha valorado el logro de objetivos del trabajador por ser pertinente a las actividades y resultados obtenidos					
Indicador esfuerzo						
5	He recibido un reconocimiento significativo por el trabajo bien realizado.					
6	Las recompensas financieras (salario, bonificaciones) que he recibido son justas por el trabajo realizado.					
Indicador motivación						

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

7	Existen oportunidades de recibir recompensas no económicas (beneficios, reconocimientos públicos) en la organización.					
8	Percibo empatía por parte de los superiores y colegas en situaciones que requieren comprensión personal.					
9	La organización muestra interés genuino en el bienestar y desarrollo profesional del trabajador.					
DIMENSION 2 RELACION ENTRE TRABAJADORES						
Indicador trabajo en equipo						
10	En su equipo de trabajo, la cooperación entre los miembros es frecuente y efectiva.					
11	Todos los empleados tienen oportunidades para participar en actividades o proyectos importantes.					
12	Existe un esfuerzo conjunto por alcanzar los objetivos de la organización.					
Indicador Liderazgo						
13	El liderazgo en la organización está orientado a guiar y apoyar a los empleados para mejorar su desempeño.					
14	La organización cuenta con un programa de coaching y orientación profesional a los empleados cuando lo necesitan.					

Gracias por su colaboración

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Municipalidad Provincial de Ilo
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Impulsando el TURISMO 2023 - 2026

SISGEDO: 1491874

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Ilo, 24 de marzo de 2025.

CARTA Nº 131 -2025-SGRH-GAF-MPI

Señorita:
GABRIELA VICTORIA CASTRO CRUZ

Presente. -

Asunto: Aceptación para realización de investigación en la Municipalidad de Ilo.

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo me complace informarle que se ha aprobado la realización de su tesis titulada ***"La relación de la comunicación interna en la percepción del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Ilo, Moquegua 2024"*** en nuestras instalaciones.

En ese sentido, se brindará el apoyo necesario para el desarrollo de su investigación, incluyendo el acceso a los recursos e información pertinentes.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional y le deseamos mucho éxito en su trabajo.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO
Abg. Jorge Luis F. Escarcena Meza
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.C. ARCHIVO
JLFEM/ SGRH