

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Comunicación organizacional en los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.**

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la  
Comunicación

**Autora:**

Bach. Melgar Balladares, Anayka Juanita

**Tumbes, 2023**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



### Comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. José Martín Mogollón Medina  
(Presidente)

Mg. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval  
(Secretario)

Mg. Ruperto Arroyo Coico  
(Vocal)

Tumbes, 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Comunicación organizacional en los trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Br. Melgar Balladares Anayka Juanita (Autora)

Mg. Mena Farfán Karl Vladimir (Asesor)

Código ORCID: 0000 0002 0995 5300

**Tumbes, 2023**

## Copia de acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### ACTA DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, siendo las 21:30 horas del día viernes 24 de noviembre del 2023, a través de la plataforma Zoom se reunieron los miembros del Jurado Evaluador designado RESOLUCIÓN Nº 216-2023/UNTUMBES-FACSO-D, con la finalidad de revisar el proyecto de tesis titulado "Comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021", presentado por la Bachiller Melgar Balladares, Anayka Juanita, de la Escuela Profesional de Ciencias de la comunicación, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

El Jurado Evaluador, integrado por los docentes:

**Presidente :** Mg. José Martín Mogollón Medina.

**Secretario :** Mg. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval.

**Vocal :** Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.

**Accesitario :** Dr. Wilfredo Barrientos Fariás.

Después de la revisión del Proyecto de Tesis y haber levantado las observaciones, el Jurado dio por aprobado y dictaminó que se encuentra listo para continuar con la elaboración de su trabajo de investigación.

En consecuencia, se firma la presente acta de la reunión de trabajo del Jurado Evaluador y se remite al Decanato para el trámite correspondiente.

Para mayor conformidad, firmamos los presentes:

Mg. José Martín Mogollón Medina  
Presidente

Mg. Cristhiam Jacob Hidalgo Sandoval  
Secretario

Dr. Ruperto Arroyo Coico  
Vocal

## Informe de similitud mediante el software turnitin

### Comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>20%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	

		<1 %
10	<a href="http://aldiaconmatices.blogspot.com">aldiaconmatices.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Karl Vladimir Mena Farfán

DNI. 16727481

Código ORCID 0000 - 0002 - 0995- 5300

**Asesor**

## **Dedicatoria**

La presente investigación, se la dedico a mis padres María Balladares y Julio Melgar, gracias por su amor, su esfuerzo, su paciencia y sus ganas de querer verme lograr lo que tanto anhelaban sin ustedes a mi lado no hubiera llegado a cumplir uno de mis tantos objetivos que tengo planteados, sin ustedes apoyándome no hubiera sido lo mismo.

Anayka Melgar

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento al Dr. Karll Mena Farfán, por su asesoría en el trabajo de investigación, su apoyo incondicional y su gran experiencia hoy se hace posible la presentación de este estudio.

Mi agradecimiento también a la carrera de ciencias de la comunicación, que apoya a cada uno de los estudiantes que hoy en día, son excelentes profesionales en el ámbito laboral a los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jacinto, por darme la oportunidad y toda la facilidad, se logró completar mis objetivos.

La autora



## ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN.....	177
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	2020
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	2828
3.1. Lugar de ejecución .....	288
3.2. Formulación de la hipótesis y definición de las variables .....	288
3.2.1. Formulación de la hipótesis .....	288
3.2.2. Variable.....	288
3.3. Tipo y diseño de la investigación.....	299
3.3.1. Tipo.....	299
3.3.2. Diseño de investigación .....	299
3.4. Población y muestra .....	3030
3.4.1. Población .....	3030
3.4.2. Muestra.....	3131
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos 3131	
3.5.1. Métodos .....	3131
3.5.2. Técnicas e instrumentos .....	3232
3.5.3. Procesamiento de datos .....	3232
3.5.4. Validación y confiabilidad del instrumento. ....	3333
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	3434
4.2. Análisis de resultados.....	3434
Tabla 1 .....	3434
¿Recibieron inducciones cuando ingresan a laborar en la institución?.....	3434
4.3. Discusión de resultados .....	6969
V. CONCLUSIONES.....	7372
VI. RECOMENDACIONES .....	7473
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	7574
VIII. ANEXOS.....	798

ANEXO N°1: Matriz de consistencia .....	809
ANEXO N°2: Organigrama de la Municipalidad distrital de San Jacinto. ....	8483
ANEXO N°3: Instrumento de recolección de datos .....	8584
ANEXO N°4: Validación .....	8887

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Población.	30
<b>Tabla 2.</b> ¿Recibieron inducciones cuando ingresan a laborar en la institución?	34
<b>Tabla 3.</b> ¿Cuándo ingresan a laborar recibieron información sobre la cultura organizacional?	35
<b>Tabla 4.</b> ¿La institución retribuye sus esfuerzos laborales?	36
<b>Tabla 5.</b> ¿Incentivan la identidad institucional en los colaboradores?	37
<b>Tabla 6.</b> ¿Incentivan el trabajo laboral en equipo?	38
<b>Tabla 7.</b> ¿Recibe reconocimiento por sus labores realizadas?	39
<b>Tabla 8.</b> ¿La comunicación entre colaboradores es adecuada dentro de la institución?	40
<b>Tabla 9.</b> ¿Realizan reuniones laborales para poder incentivar el cumplimiento de objetivos del área?	41
<b>Tabla 10.</b> ¿Existe una buena comunicación entre el directivo del área y los colaboradores?	42
<b>Tabla 11.</b> ¿Te capacitan para poder desarrollar tus actividades laborales?	43
<b>Tabla 12.</b> ¿El directivo de tu área apoya tu toma de decisiones?	44
<b>Tabla 13.</b> ¿Te incentivan a capacitarte de manera externa?	45
<b>Tabla 14.</b> ¿Recibes la información y herramientas necesaria para realizar tus labores?	46
<b>Tabla 15.</b> ¿Valoran cada puesto laboral dentro de la institución?	47
<b>Tabla 16.</b> ¿Realizan evaluaciones para poder realizar capacitaciones del personal?	48
<b>Tabla 17.</b> ¿Existe la relación comunicativa asertiva entre el directivo y los colaboradores del área?	49
<b>Tabla 18.</b> ¿Realizan reuniones para poder compartir ideas para cumplir los objetivos del área?	50
<b>Tabla 19.</b> ¿Participan activamente en la toma de decisiones por área?	51
<b>Tabla 20.</b> ¿Incentivan el trabajo en equipo mediante la comunicación	52

organizacional?

<b>Tabla 21.</b> ¿Las instrucciones que recibes del directivo del área son concisas y claras?	53
<b>Tabla 22.</b> ¿Realizan reuniones para poder socializar las actividades individuales y en equipo del área?	54
<b>Tabla 23.</b> ¿Los directivos tienen comentarios asertivos al momento de evaluar sus labores?	55
<b>Tabla 24.</b> ¿El directivo del área trabaja en la comunicación asertiva para incrementar tu compromiso laboral?	56
<b>Tabla 25.</b> ¿Existe una comunicación asertiva y clara con el directivo?	57
<b>Tabla 26.</b> ¿Se fomenta una cultura de empatía dentro de la institución?	58
<b>Tabla 27.</b> ¿Los compañeros de área ofrecen su apoyo para resolver problemas imprevistos?	59
<b>Tabla 28.</b> ¿El directivo te da la confianza necesaria para poder cumplir tus labores?	60
<b>Tabla 29.</b> ¿Existe coordinación e integración entre compañeros del área?	61
<b>Tabla 30.</b> ¿La comunicación entre compañeros de equipo de trabajo es abierta?	62
<b>Tabla 31.</b> ¿El lenguaje empleado por tus compañeros es adecuado y asertivo?	63
<b>Tabla 32.</b> Resultados de la dimensión comunicación interna.	64
<b>Tabla 33.</b> Resultados de la dimensión comunicación descendente.	65
<b>Tabla 34.</b> Resultados de la dimensión comunicación ascendente.	66
<b>Tabla 35.</b> Resultados de la dimensión comunicación horizontal.	67
<b>Tabla 36.</b> Resultados de la variable comunicación organizacional.	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Inducciones.	34
<b>Figura 2.</b> Cultura organizacional.	35
<b>Figura 3.</b> Esfuerzos laborales.	36
<b>Figura 4.</b> Identidad institucional.	37
<b>Figura 5.</b> Trabajo laboral en equipo.	38
<b>Figura 6.</b> Reconocimiento por sus labores realizadas.	39
<b>Figura 7.</b> La comunicación.	40
<b>Figura 8.</b> Reuniones laborales.	41
<b>Figura 9.</b> Comunicación entre directivo de área y colaboradores.	42
<b>Figura 10.</b> Actividades laborales.	43
<b>Figura 11.</b> Toma de decisiones.	44
<b>Figura 12.</b> Capacitación de manera externa.	45
<b>Figura 13.</b> Información y herramientas necesaria.	46
<b>Figura 14.</b> Puesto laboral dentro de la institución.	47
<b>Figura 15.</b> Evaluaciones para realizar capacitaciones.	48
<b>Figura 16.</b> Relación comunicativa asertiva entre directivo y colaboradores.	49
<b>Figura 17.</b> Reuniones para cumplir objetivos del área.	50
<b>Figura 18.</b> Participación en la toma de decisiones por área.	51
<b>Figura 19.</b> Comunicación organizacional.	52
<b>Figura 20.</b> Instrucciones del directivo.	53
<b>Figura 21.</b> Reuniones para socializar actividades.	54
<b>Figura 22.</b> Comentarios asertivos de directivos.	55
<b>Figura 23.</b> Compromiso laboral.	56
<b>Figura 24.</b> Comunicación asertiva y clara con el directivo.	57
<b>Figura 25.</b> Cultura de empatía.	58
<b>Figura 26.</b> Problemas imprevistos.	59
<b>Figura 27.</b> Confianza para cumplir labores.	60
<b>Figura 28.</b> Coordinación e integración entre compañeros.	61
<b>Figura 29.</b> Comunicación entre compañeros.	62

<b>Figura 30.</b> Lenguaje adecuado y asertivo.	63
<b>Figura 31.</b> Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación interna.	64
<b>Figura 32.</b> Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación descendente.	65
<b>Figura 33.</b> Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación ascendente.	66
<b>Figura 34.</b> Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación horizontal.	67
<b>Figura 35.</b> Resultados en porcentajes de la variable comunicación organizacional.	68

## RESUMEN

La presente investigación, se denomina comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, la cual plantea como objetivo general, determinar los tipos de comunicación organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021; la metodología aplicada ha sido de tipo descriptivo, de acuerdo con información confiable y consistente al haber investigado los aspectos de comunicación organizacional para poder alcanzar los objetivos planteados, cuyos resultados obtenidos son relevantes en la variable de estudio aplicando el diseño de investigación no experimental, reflejando un nivel bajo que significa el 22% y un nivel regular equivalente al 78% de representatividad en los tipos de comunicación organizacional; concluyendo la comunicación organizacional es fundamental para alcanzar las metas institucionales y planificadas en la gestión de La Municipalidad Distrital de San Jacinto.

Palabras clave: comunicación organizacional, comuna, gestión.

## **ABSTRACT**

The present investigation is called organizational communication in the workers of the District Municipality of San Jacinto, which aims as a general objective to determine the types of organizational communication applied by the workers of the District Municipality of San Jacinto, Tumbes, 2021; The applied methodology has been descriptive, in accordance with reliable and consistent information having investigated the aspects of organizational communication in order to achieve the stated objectives, whose results obtained are relevant to the study variable by applying the non-experimental research design, reflecting a low level that means 22% and a regular level equivalent to 78% of representativeness in the types of organizational communication; Concluding organizational communication is essential to achieve the institutional and planned goals in the management of the District Municipality of San Jacinto.

Keywords: organizational communication, community, management.



## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades logran una óptima relación con su público en función de una buena comunicación organizacional para satisfacer sus necesidades de afecto y socialización. No es extraño para nadie que diversas personas se han tenido que adecuar a este contexto a raíz de la pandemia por la COVID-19. En este sentido, la comunicación organizacional transfiere uno de los desafíos nunca antes vistos en el ambiente privado como público. La crisis sanitaria viene afectando indudablemente a los niveles que establecen parte de una organización como son: los ejecutivos, colaboradores, público, y familias (Ruiz, 2021)

A su turno, Camino (2019) mediante su estudio: “Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua”, [Tesis de posgrado], Pontificia Universidad Católica del país ecuatoriano. Estudio con enfoque de tipo cuantitativo, estudio de nivel descriptivo, se aplicó el diseño no experimental, se priorizó el cuestionario como instrumento que se aplicó a 300 colaboradores que conformaron la muestra. Se concluyó, a través de procesos comunicativos, en un “52%”; el “62%” de encuestados considera que la comunicación ascendente es alta; el “60%” considera adecuada la comunicación descendente y el “44%” considera media la comunicación horizontal, por lo tanto, se evidencia que, si aplican ciertas acciones en el entorno laboral, las mismas que favorecen la comunicación organizacional y lo que acarrea esto.

Por otro lado, Villafuerte (2020) indica en su trabajo: “La comunicación organizacional y su incidencia en los derechos de los colaboradores con respecto a la lactancia materna”, [Tesis de pregrado], Universidad de especialidades de Espíritu santo, México. Trabajo de enfoque tipo cuantitativo, estudio de nivel descriptivo, con diseño no experimental, mediante la aplicación del cuestionario se logró resultados mediante una muestra de 404 colaboradores. El estudio concluyó precisando que, en la entidad no existe y desconoce la importancia de la eficacia de los procesos de la comunicación organizacional. Por lo tanto, los medios de comunicación manejados por la compañía no brindan información a todos, restringiendo el acceso a los colaboradores.

Para Flores (2018) en su estudio: “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales”, [Tesis doctoral], Universidad Complutense de Madrid, España. Estudio con enfoque de tipo cualitativo, con nivel descriptivo, utilizó un diseño explicativo - descriptivo, se creó oportuno realizar el estudio del tratamiento de la PRL en España y Perú. El autor concluye: que, la comunicación organizacional cumple un rol principal por ser elemento de propagación en la prevención de riesgos laborales; las técnicas digitales ayudan a la comunicación dentro de las organizaciones corporativas e institucionales, ya que coopera a que la comunicación online sea de alta credibilidad por medio de contenidos con mejor interacción. Por lo tanto, la comunicación organizacional puesto que contribuye a las entidades, para su desarrollo y sostenibilidad.

La importancia del presente trabajo, se reflejó en poder determinar los tipos de comunicación organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, en el año 2021, debido a evidenciar la falta de una buena gestión y tampoco ponen en marcha su plan comunicativo haciendo que sus colaboradores no tomen en cuenta el elemento primordial que es la comunicación.

El estudio, estuvo enfocado preliminarmente con un diagnóstico situacional que reflejó la falta de motivación, el criterio para opinar y de proceder de los colaboradores abordados internamente y con su público a nivel externo generando un cambio en el comportamiento humano; asimismo, la falta de las acciones favorables, criterios de decisión, alternativas de solución de problemas comprenden las circunstancias principales para mejorar la poca comunicación en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. En efecto, se planteó el problema siguiente: ¿Qué tipo de comunicación organizacional aplican los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021?

La presente investigación se justificó teóricamente, por cuanto estableció definiciones a través de la descripción estadística de la variable de estudio, comunicación organizacional en los trabajadores de la comuna distrital de San Jacinto y el público, para ello es necesario interpretar la comunicación interna, externa, el liderazgo, los recursos y estrategias que emplea la organización.

De la misma forma, se reflejó una justificación práctica de acuerdo con los objetivos establecidos en el estudio, la relevancia de los resultados permitió conocer los problemas que existen dentro de la comuna distrital de San Jacinto. Se justificó en el ámbito metodológico, por cuanto estableció la aplicación de los objetivos de estudio, priorizando la ejecución del propósito brindado, precisando que se abordó la técnica de la encuesta, constituyendo el cuestionario como instrumento validado por expertos logrando resultados verídicos y confiables; además, el instrumento permitió la participación de próximos estudios en los futuros trabajos que guarden relación a nivel de variables en el presente trabajo. Finalmente, la justificación social se abordó, por cuanto es importante y novedosa como aporte a la sociedad; puesto que, en la investigación, se determinó que los individuos en estudio presentan mal flujo de información.

En cuanto al objetivo general se planteó determinar los tipos de comunicación organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021, mientras que los objetivos específicos se indicaron en el orden siguiente: OE1. Conocer la comunicación interna aplicada en la Municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021. OE2. Identificar la comunicación descendente aplicada en la Municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021. OE3. Describir la comunicación ascendente aplicado en la Municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021. OE4. Establecer la comunicación horizontal aplicado en la Municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021. OE5. Analizar el tipo de Comunicación externa aplicado en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### Antecedentes

En el contexto Internacional, Ganchozo y Moreira (2020) en su investigación, “Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, país Ecuador”; indicaron como principal objetivo, interpretar el tipo de incidencia que aplica la comunicación de tipo organizativa en el sector laboral del ente público con relevancia municipal en mancomunidad del servicio de agua en los sectores cantonales de Junín y Tosagua con el fin de mejorar el ambiente de trabajo. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, siendo sus métodos inductivo, deductivo y analítico; se aplicaron las técnicas de la observación, entrevista y encuesta; concluyendo que, se efectuaron talleres de capacitación vinculados con áreas de emprendimiento y bienestar, criterio que conllevó que el trabajo de desarrolle en un clima laboral de armonía a nivel de los trabajadores municipales, evidenciando confianza y autoestima en el trabajo.

Para Díaz y Colmenares (2019) sostienen en su tesis “Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas”, como principal objetivo, efectuar la documentación de los datos vinculados con la comunicación a nivel interno y el ámbito productivo de la entidad, sus aspectos significativos en la organización, priorizando el vínculo directo a nivel teórico y práctico de un ambiente de trabajo in situ. En cuanto a su metodología fue de enfoque cualitativo, con método descriptivo y utilizando la técnica de la observación. Se concluyó que, comunicar organizacionalmente es favorable para el ambiente gerencial de la entidad, precisando que la investigación se desarrolló con criterios de normalidad logrando alcanzar los propósitos previstos mediante la aplicación del análisis documental complementada con el aporte de criterios que se obtuvieron en la observación, con relevancias favorables en las áreas de producción y relaciones públicas.

Córdova (2018) mediante su estudio “Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa electro cercos del cantón Ambato provincia de Tungurahua”,

sostiene en su principal objetivo, determinar el nivel de incidencia del aspecto comunicativo de organización en las actividades laborales en el entorno empresarial de la razón social electro cercos ubicada en el sector cantonal de Ambato, provincia Tungurahua. Como metodología, se utilizó el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, siendo su tipo de investigación descriptiva y explicativa, aplicando los instrumentos de la encuesta, cuestionario y observación. Se concluyó que, el aspecto comunicativo en el escenario empresarial de Electro cercos comprende un elemento que no ha permitido alcanzar sus metas establecidas en su contexto administrativo, siendo evidente los criterios que se efectúan en las labores cotidianas; al respecto se puede controlar este aspecto mediante una política laboral con competencias de cumplimiento.

Pineda y Agudelo (2018) en su estudio “Comunicación organizacional y clima laboral de Empocaldas S.A. E.S.P. y fundación Concívica”, abordó como propósito principal, establecer los aspectos comunicativos organizacionales y el ambiente de trabajo de las entidades “EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y la Fundación CONCIVICA”. El presente estudio fue de tipo cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizando las técnicas de la encuesta, siendo su medición aplicada para la participación de los colaboradores en el nivel de Likert, como instrumento de mayor utilización para medir las capacidades y criterios de cada participante. Se concluyó que, los participantes no reflejan la actitud de garantía al denotar asuntos personales, generando distorsiones entre miembros del equipo laboral, impidiendo una eficiente actitud comunicativa que permita socializar temas relevantes en bien de la imagen institucional.

En el contexto nacional, para Villacorta (2020) en su estudio “Análisis de la comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Yaquerana”, se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, el diseño no experimental, aplicando el cuestionario a doce colaboradores. Concluye el autor que, “58%” considera bueno la organización comunicativa; en la comunicación descendente el “50%” considera bueno; en el nivel de comunicación ascendente y accesibilidad a la información, el “33%” considera bueno; en el nivel de barreras de comunicación en la accesibilidad, el “33%” considera como bueno; en el nivel de comunicación de redundancia en la información el “50%” regular.

Para Rojas (2020) en su investigación “La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, plataforma comercial de Movistar, Ate 2019”, estableció un estudio aplicado con enfoque de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo y correlacional, mediante un diseño no experimental, se abordó el cuestionario a 93 colaboradores. El autor concluye: que, la comunicación organizacional en Teleatento tiene un buen manejo, existiendo relación entre la comunicación organizacional descendente y ascendente en el aspecto laboral. En consecuencia, existe un impacto del criterio comunicativo organizativo en el desempeño de colaboradores.

Fernández (2020) en su estudio “Estrategia de comunicación organizacional para la mejora del clima laboral en la Jefatura Zonal Chiclayo de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, planteó un estudio con enfoque de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. El instrumento cuestionario se priorizó a los diecisiete colaboradores establecidos en la muestra de estudio. El investigador concluyó precisando que, el aspecto comunicativo para compartir información cumple un papel eficaz en la compañía, siendo relevante en el desarrollo e implementación de estrategias; criterios encontrados que reflejaron el grado significativo de una comunicación.

Según Alarco (2020) en su investigación “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza”, estableció un estudio cuantitativo, correlacional – descriptivo, con un diseño no experimental. El cuestionario fue aplicado a 83 operarios de limpieza. El autor concluye que: existe un nivel moderado entre la comunicación en el ámbito organizativo y la atención de trabajo; la actividad comunicativa ascendente, descendente y horizontal se encuentra en un nivel bajo. Por lo tanto, la estrecha vinculación a nivel de ambas variables es notoria, una depende de la otra para obtener resultados favorables en la organización, demostrando resultados procesados estadísticamente relevantes para confirmar el ámbito comunicativo organizacional.

A nivel del contexto local, para Masías (2023) en su estudio “Cultura organizacional y su implicancia en el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022”; La metodología fue aplicada, correlacional y descriptiva, la muestra fue de

434 colaboradores, utilizando la encuesta para la aplicación de 2 cuestionarios. Se concluyó la significativa implicancia en el aspecto de cultura organizativa en un clima institucional, logrando un 67,2% de respuestas en nivel medio, confirmándose mediante la correlación del coeficiente R de Spearman con 0,846 mostrando evidente relación asociativa de nivel medio en las variables consideradas en la investigación, de la hipótesis alternativa, según reportes estadísticos procesados oportunamente.

Romero (2023) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores contratados en la Oficina de Administración del Gobierno Regional de Tumbes, 2022”, indicó como principal objetivo, establecer la relación del ambiente laboral y las actividades institucionales del personal contratado de la sede central administrativa del GORE Tumbes año 2022. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal no experimental, se priorizó el programa estadístico SPSS versión 25,0; la confiabilidad de instrumentos se efectuó mediante el alfa de Cronbach; se concluyó que, a nivel de la sede central del GORE Tumbes en la dependencia de administración no brindan opciones de promocionar los ascensos, causando incomodidad en los trabajadores con la entidad; generando no alcanzar las competencias laborales establecidas en la misión y visión institucional.

Gálvez (2022) en su tesis “Clima organizacional y su impacto en la productividad de la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2021”; precisó como principal objetivo, interpretar cómo impacta la productividad organizativa en la operatividad de la dependencia administrativa de administración tributaria de la comuna provincial de Tumbes, en el ejercicio 2021. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, investigación aplicada con nivel de tipo descriptivo y correlacional, priorizando la encuesta en la técnica de estudio, bajo la medición del instrumento cuestionario que comprendió veinte preguntas; concluyendo que se en una positiva y significativa relación en motivar a los trabajadores y la operatividad productiva de la comuna de la provincia de Tumbes, resultando una correlación R de Spearman de 0.347. Al respecto, se precisó que deben generar aspectos motivadores inherentes a las actividades edilicias que permitan lograr las metas institucionales.

Carrillo (2022) en su trabajo “Comunicación organizacional y liderazgo efectivo en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2022”; denotó como principal objetivo, establecer la influencia del aspecto comunicativo en el criterio que lidera el sector de agricultura mediante su dependencia regional en el año 2022. Se utilizó un sistema metodológico con investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, un nivel correlacional mediante el diseño no experimental y transversal; se realizó la encuesta como técnica de estudio y la aplicación del cuestionario en la medición ordinal de escala de Likert para sus resultados. El autor concluyó que existe implicancia de las variables en estudio con nivel alto de representatividad estadística.

Por su parte, Romero (2022) indica en su tesis “Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021”. Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 35 servidores, aplicando la encuesta en el criterio de técnica de estudio, asimismo se contó con la aplicación del cuestionario de treinta preguntas como instrumento de escala ordinal. Concluye el autor que, la actividad operativa administrativa influye el comportamiento organizativo de la comuna distrital de San Jacinto, según el coeficiente de correlación R de Spearman de 0,641 y un nivel de significancia menor 0.01 que permitió aceptar la hipótesis alternativa en el presente estudio.

### **Comunicación Organizacional**

Castro, citado por Triviños (2020) define a la comunicación organizacional, como la actividad que se aplica en las entidades y es parte del aspecto cultural y la aplicación normativa que corresponde; generando en función del consolidado de base informativa para la trasmisión de criterios en los directivos de la alta dirección de la entidad, resaltando la participación de sus integrantes como un rol fundamental que general un favorable nivel institucional.

Alles, citado por Crispín (2019) sostiene que, mediante los actos comunicativos en cada ente, permite la influencia del aspecto de imagen en toda la organización institucional, constituyendo la competencia de atender las demandas de las



unidades específicas para otorgar la oportunidad de brindar solución administrativa y puntual de sus inquietudes.

Ansedo, citado por Alvitez (2019) manifiesta que la actividad organizativa en comunicación se evidencia de forma social mediante el dinamismo institucional en las metas establecidas durante el ejercicio fiscal, interactuando en el contexto administrativo y social.

### **Comunicación Interna**

Capriotti, citado por Cárdenas (2018) precisa que, en el aspecto interno comunicativo participan las acciones con una planificación sostenida en los documentos de gestión, permitiendo una fluidez digna de sostener en cada gestión con los lineamientos aprobados internamente en su aplicación.

Escalera, citado por Julca (2021) afirma que, el rol comunicativo hace mención al flujograma de interacción de base de datos con dependencias que pertenecen a cada instancia laboral para generar la motivación del trabajo articulado con personal bajo los parámetros de principios y ética, que permite vincular los aspectos de autoestima, diálogo, principios relacionados con la operatividad del ente mediante sus participantes internos y externos.

Berceruelo, citado por Arce (2022) manifiesta que, la comunicación interna es todo aquel criterio que cuenta con fluidez al interno de la dependencia organizativa con el uso de diversos recursos para permitir informar oportunamente a la masa laboral la socialización de temas organizacionales y de gestión institucional, precisando que la información se estima llegue de manera oportuna, eficaz y sostenible.

### **Comunicación Descendente**

Daniels y Spiker, citados por Villalobos (2019) expresan que, el aspecto descendente de la comunicación permite interpretar las escalas en niveles estructurales en una entidad, asimismo las escalas inferiores; dado el caso de un directivo que socializa una disposición a un servidor; generalmente estos casos son netamente laborales de disposiciones propias de las funciones encomendadas en las transacciones laborales de la entidad.

Solano (2020) indica: Se aplica de manera descendente la comunicación en los entes que aplican disposiciones desde la alta gerencia para la distribución sistematizada con las diferentes áreas laborales con criterios de una organización con estrategias comunicativas favorables.

De Castro, citado por Leureyros (2021) afirma que las indicaciones laborales partiendo del nivel jerárquico alto, permiten establecer el consolidado de disposiciones que establecen la marcha institucional, debido a que los instrumentos de cada ente no se vinculan a nivel de organigramas o flujogramas de la organización.

### **Comunicación Ascendente**

Para Fernández, citado por Churata (2019) expresa que, la comunicación ascendente, corresponde al flujo de información de los niveles inferiores a los niveles superiores de autoridad. Normalmente este flujo de información es bloqueado por la pérdida de contacto de los administradores con las necesidades de los empleados. En tal sentido cada entidad promueve este tipo de comunicación para alcanzar las metas institucionales en equipo.

Aroni (2019) precisa que, el escenario de la comunicación ascendente, es aplicado en los casos donde los trabajadores de planta mantienen subordinación en función de la estructura organizativa de la entidad, precisando que existen caso donde el mensaje no cumple un destino objetivo y coherente, generando inconsistencias, discordia y desconfianza entre los miembros integrantes de cada área administrativa.

Arras, citado por Paredes (2010) considera que, de manera ascendente la comunicación forma parte desde las escalas inferiores de la entidad y su flujo es distinto al de opción descendente. En tal sentido, significan las actividades y disposiciones aplicadas desde los niveles primarios estructuralmente para su determinación respectiva.

### **Comunicación Horizontal**

Rocal (2018) afirma que, la comunicación horizontal comprende los niveles jerárquicos similares, que participan en los procedimientos de la entidad, es decir, entre directivos, entre gerentes, entre empleados.

Wells, citado por Gutiérrez (2022) precisa que, horizontalmente la comunicación establece un diálogo con principios de igualdad social con la percepción de formar un sistema de aprendizaje que permita efectuar cambios en cada persona y su comunidad de índole social para aplicaciones con igualdad de oportunidades comunicativas.

Heredia y Oriundo (2020) sostienen que, los criterios de apertura horizontal en los aspectos comunicativos, permite mantener una dedicación entre las áreas que mantienen similitud de cargos y funciones de equidad laboral para su aplicación en la empresa o entidad con criterios de solidaridad laboral en comunicaciones e imagen de la entidad.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Lugar de ejecución**

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad distrital de San Jacinto.

#### **3.2. Formulación de la hipótesis y definición de las variables**

##### **3.2.1. Formulación de la hipótesis**

Por cuanto el presente estudio mantiene el nivel descriptivo mediante la participación de 1 sola variable, no se planteó hipótesis en el trabajo.

##### **3.2.2. Variable**

###### **Variable**

- Comunicación organizacional.

###### **Indicadores**

- Aspectos medibles con los colaboradores.
- Comunicación a de tipo afectiva, colaborador-gerente.
- Nivel de eficiencia y confianza laboral.
- Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores.
- Nivel de integración y participación de los colaboradores.
- Grado de aceptación de críticas constructivas.
- Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.
- Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.

- Medios de comunicación.
- Plataformas digitales.
- Redes sociales.

### **3.3. Tipo y diseño de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo**

El estudio “Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021”; de acuerdo a su finalidad es descriptiva básica de enfoque cuantitativo, estudio de tipo descriptivo. Según, Murillo (2018) conceptualiza que la investigación es aplicada porque obtiene el nombre de investigación empírica o práctica, dando pie a la aplicación y utilización de los conocimientos alcanzados y a su vez se obtienen diferentes, después de realizar y sistematizar la práctica establecida en la investigación. Del mismo modo, para Gallardo (2017) define que, el estudio es de enfoque cuantitativo porque se relaciona con la cantidad y su medio importante es el cálculo y la medición. Por otro lado, para Gallardo (2017) el estudio es de tipo descriptivo porque tiene como finalidad describir la situación del objeto de estudio con el fin de corroborar un enunciado, esclarecer una verdad o comprobar una hipótesis.

#### **3.3.2. Diseño de investigación**

El estudio de investigación es de diseño No experimental. Según, Hernández et al. (2014) define que, el método No experimental, se determina especialmente porque el investigador no hace uso de la manipulación de las variables, sólo se realiza la observación en su lugar natural para luego analizarlos. Asimismo, Hernández et al. (2014) señala que, el estudio es de corte transversal porque recoge datos de la variable en un tiempo único. Además, Fernández y Baptista (2014) menciona que, una investigación prospectiva tiene

una visión a futuro por la capacidad de adelantarse a los hechos y contribuir.

### Esquema

M - O

#### Dónde:

**M:** Muestra de estudio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

**O:** Observación sobre la comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

## 3.4. Población y muestra

### 3.4.1. Población

Se compuso por los 60 colaboradores de la Municipalidad distrital de San Jacinto, los cuales tuvieron el cargo de funcionarios, administradores y obreros. Para Mejía y Moran (2017) el número de elementos de la población que se estudió perteneció a una sola unidad de muestreo.

**Tabla 1**

#### ***Población***

<b>Trabajadores</b>	<b>N° de trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Funcionarios	4	6.7%
Administradores	35	58.3%
Obreros	21	35%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Municipalidad distrital de San Jacinto.

### 3.4.2. Muestra

Al tomarse la totalidad de la población que se encontraba en planilla, la muestra fue censal. Ñaupas et al. (2018) es un subconjunto de la población que cuenta con las mismas características. Para López y Fachelli (2017), la muestra censal toma en cuenta a cada elemento de un grupo para poder realizar una investigación exhaustiva.

## 3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos

### 3.5.1. Métodos

Según, Hernández et al. (2004) el método de investigación es el medio preciso que se emplea, de acuerdo con los fines y el objeto de la investigación, uniendo descripciones metodológicas de acuerdo al tema investigado. En la presente investigación se consideraron los siguientes métodos:

**Método inductivo- deductivo.** Para Mejía y Moran (2017) la inducción se describe desde los hechos específicos hasta lo general; y el método deductivo consiste en ir desde afirmaciones generales hasta hechos específicos. Este método se utilizó en el marco teórico y en la redacción de los antecedentes previos relacionados a la variable de estudio desde el contexto Internacional, Nacional y Local.

**Método analítico- sintético.** Mejía y Moran (2017) definen el método como aquel que estudia un suceso en específico, para después separarlo en partes y observar su naturaleza, las causas y efectos; asimismo, el método sintético tiene como finalidad la reparación de un todo en conjunto del estudio con sus elementos. En este método se obtuvo y se analizó los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento.

### **3.5.2. Técnicas e instrumentos**

Según, Hernández y Mendoza (2018) señala que la técnica es la destreza en el uso de procedimientos de datos que nos ayudaron a esclarecer distintas actividades humanas. La técnica que se realizó para la recolección de datos es la encuesta, que fue aplicada de manera virtual debido a la COVID-19 que se está viviendo a nivel mundial.

Para Chávez (2017) señala que los instrumentos de investigación son todos los recursos que el investigador utiliza para poder medir el comportamiento de la variable en estudio. En el presente estudio, el instrumento que se utilizó es el cuestionario en la escala de Likert, Arias (2017) define el cuestionario como la particularidad de una serie de preguntas realizadas en un formato, para tener información de la unidad de análisis, con el propósito de obtener los objetivos de la investigación.

Por razones de la COVID-19 que se está viviendo, el instrumento a utilizar en la investigación fue el cuestionario, propio que sustentó la eficacia y realidad del proceso y como técnica se empleó el cuestionario consta de 30 ítems y tuvo una duración de 30 minutos, distribuidos entre las dimensiones e indicadores, esto permitió recoger toda la información de manera objetiva y segura ya que en ella se midió la variable de estudio: Comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jacinto con la intención de contrastar los resultados de la hipótesis; asimismo, se utilizó la escala de valoración Likert.

### **3.5.3. Procesamiento de datos**

El procedimiento de recolección de datos que se empleó para lograr resultados confiables, es la elaboración del cuestionario que tuvo como finalidad de determinar los niveles de comunicación



organizacional en los trabajadores de la municipalidad de San Jacinto, donde se especificaron las dimensiones e indicadores de la variable de estudio. Terminado el cuestionario, se realizó la recolección de los resultados, para después depositarlos en la matriz de datos del programa Excel 2016.

Obtenida la información a través del cuestionario el cual estuvo establecido por treinta ítems, de acuerdo a las dimensiones e indicadores se agruparon en una base de datos, utilizando el programa Excel. Asimismo, se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, para una interpretación mejor de los resultados logrados de la variable de estudio. Para la apropiada interpretación se hizo uso de figuras estadísticas y tablas para la comprensión de los resultados. Formulados de acuerdo a los resultados de la investigación.

#### **3.5.4. Validación y confiabilidad del instrumento.**

En la presente investigación el cuestionario fue evaluado por un “juicio de expertos”, para que sea confiable y efectivo en sus resultados, el cual llegó a tener tres especialistas, un especialista en el área de las ciencias de la comunicación, un lingüista y un metodólogo.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.2. Análisis de resultados

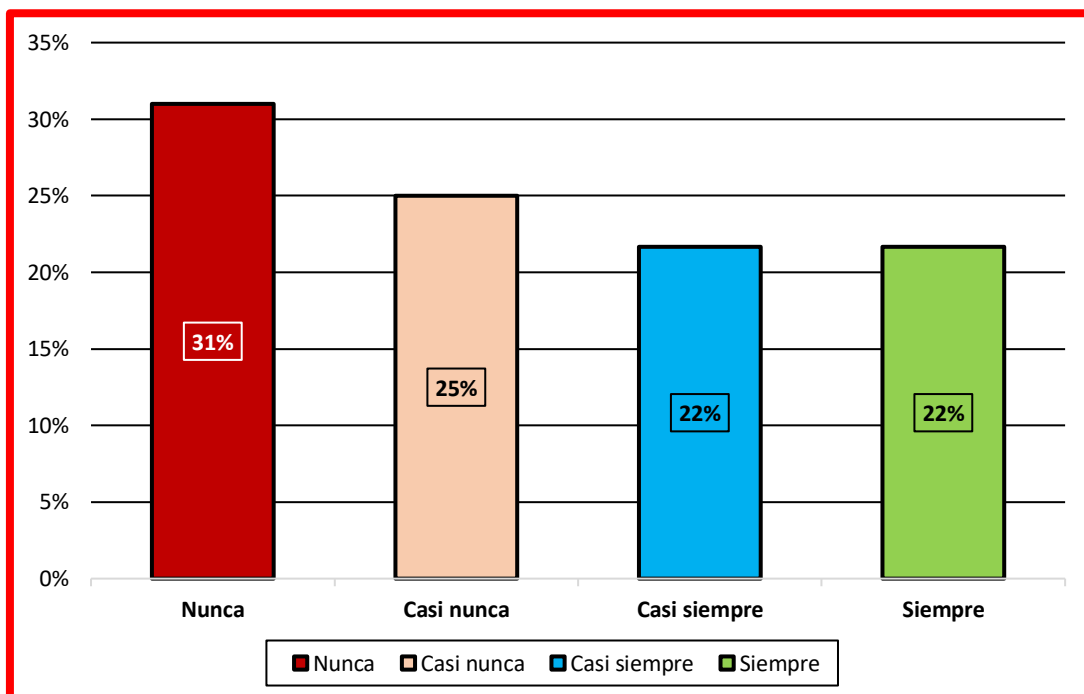
**Tabla 2**

¿Recibieron inducciones cuando ingresan a laborar en la institución?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 1**

*Inducciones.*



*Nota:*

La figura refleja que, para 19 colaboradores nunca recibieron inducciones cuando ingresan a laborar en la institución, significando el 31%; para 15 colaboradores precisaron casi nunca, con un 25%; para 13 colaboradores denotaron casi siempre, reflejando un 22% y para 13 colaboradores finales respondieron siempre, mostrando un 22% de representatividad.

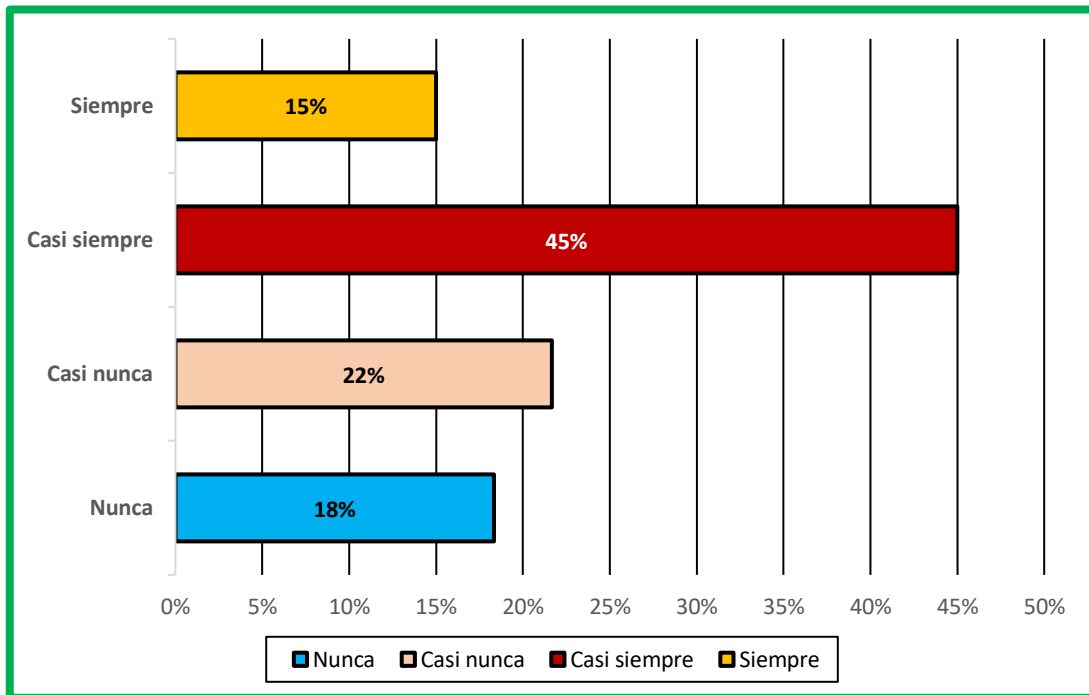
**Tabla 3**

¿Cuándo ingresan a laborar recibieron información sobre la cultura organizacional?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 2**

*Cultura organizacional.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 27 colaboradores mostraron casi siempre cuándo ingresan a laborar a la institución recibieron información sobre la cultura organizacional, detallando un 45%; para 13 colaboradores especificaron casi nunca, con un 22%; para 11 colaboradores nunca, simbolizando el 18; y para 9 colaboradores finales respondieron siempre, manifestando un 15% de representatividad.

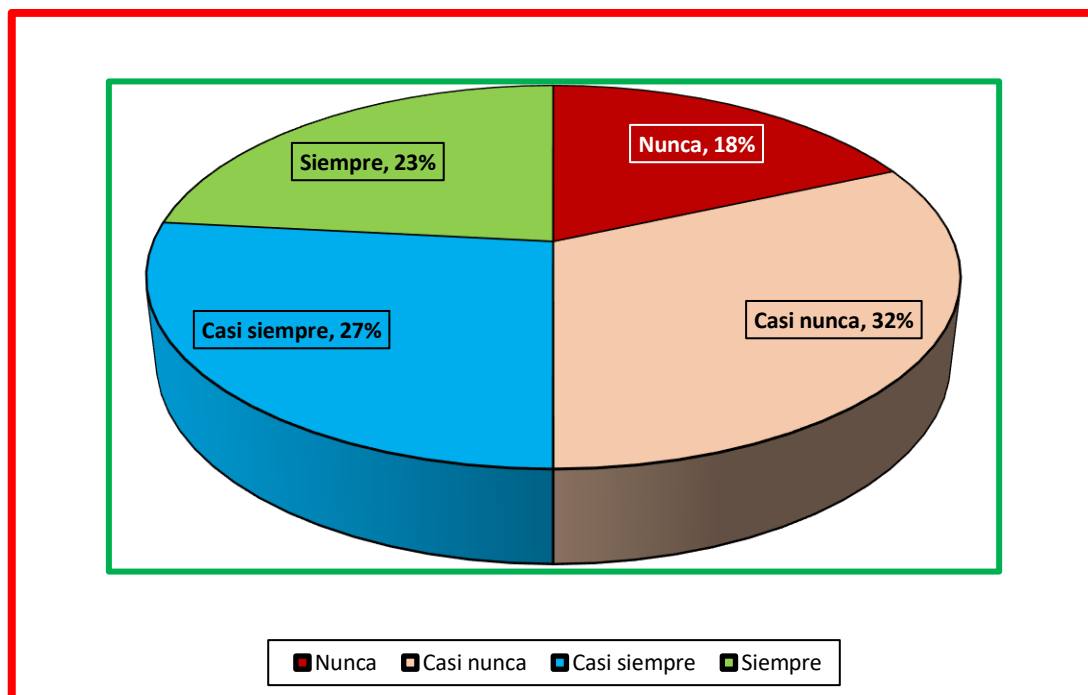
**Tabla 4**

¿La institución retribuye sus esfuerzos laborales?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 3**

*Esfuerzos laborales.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 19 colaboradores especificaron casi nunca la institución no retribuye sus esfuerzos laborales, con un 32%; para 16 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 27%; para 23 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 23%; y para 11 colaboradores finales nunca, mostrando un 23% de representatividad.

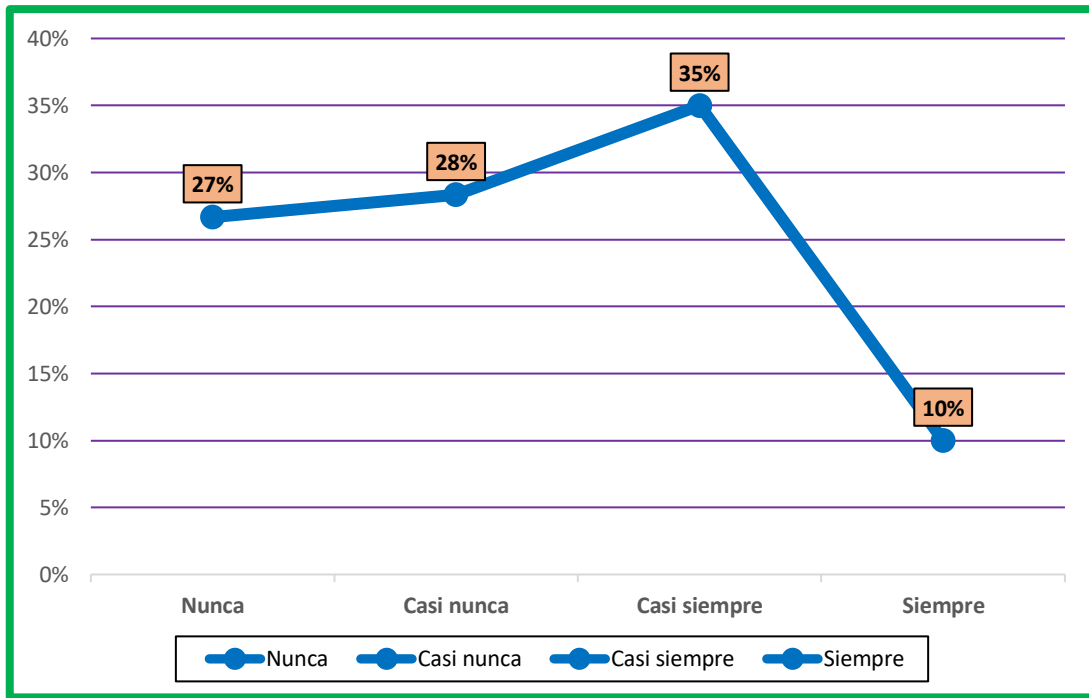
**Tabla 5**

¿Incentivan la identidad institucional en los colaboradores?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 4**

*Identidad institucional.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 21 colaboradores mostraron casi siempre la institución nunca Incentivan la identidad institucional en los colaboradores, reflejando un 35%; para 17 colaboradores definieron casi nunca, con un 28%; para 16 colaboradores nunca, señalando el 27%; y para 6 colaboradores finales especificaron siempre, mostrando un 10% de representatividad.

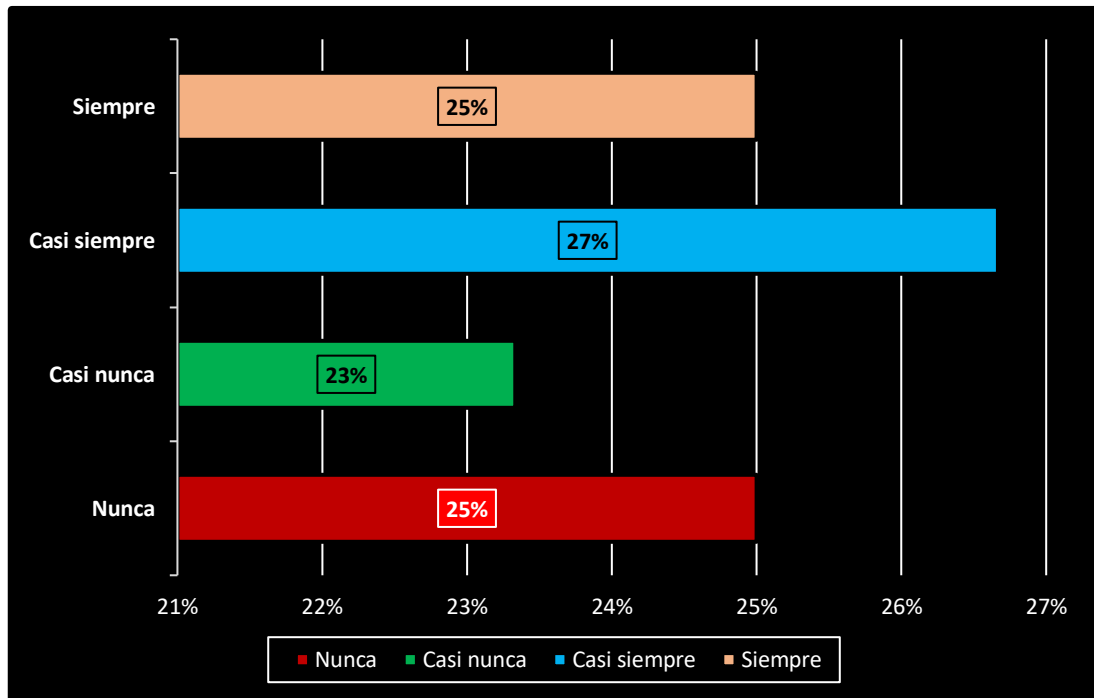
**Tabla 6**

¿Incentivan el trabajo laboral en equipo?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 5**

*Trabajo laboral en equipo.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 16 colaboradores mostraron casi siempre Incentivan el trabajo laboral en equipo, manifestando un 27%; para 15 colaboradores nunca, representando el 25%; para 15 colaboradores siempre, mostrando un 25%; y para 14 colaboradores finales especificaron casi nunca, con un 23% de representatividad.

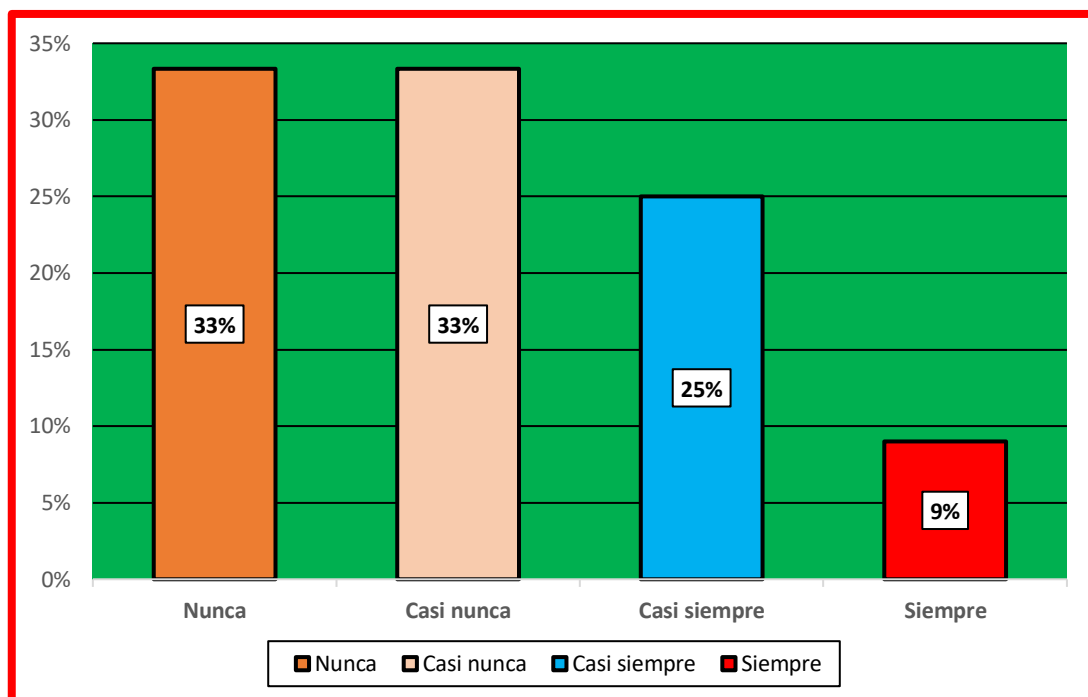
### Tabla 7

¿Recibe reconocimiento por sus labores realizadas?

Nota. Elaboración propia de la autora.

### Figura 6

Reconocimiento por sus labores realizadas.



Nota:

La figura muestra que, para 20 colaboradores la institución nunca recibe reconocimiento por su labor realizada, detallaron el 33%; para 20 colaboradores especificaron casi nunca, con un 33%; para 15 colaboradores mostraron casi siempre, mostrando un 25% y para 5 colaboradores finales manifestaron siempre, representando un 9% de representatividad.

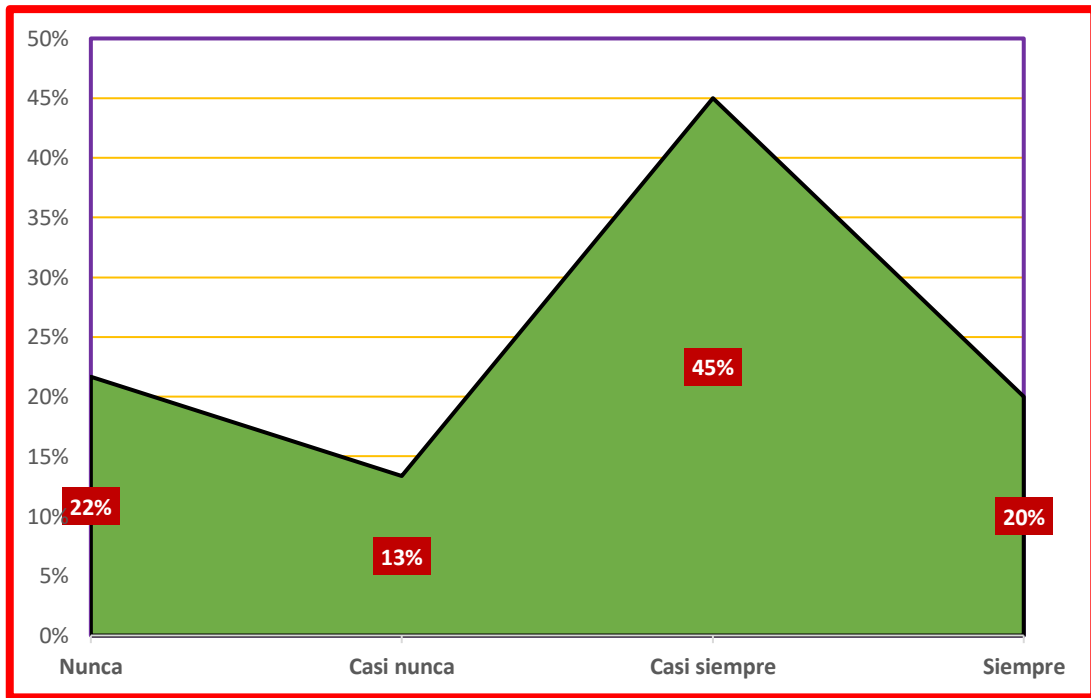
**Tabla 8**

¿La comunicación entre colaboradores es adecuada dentro de la institución?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 7**

*La comunicación.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 27 colaboradores mostraron casi siempre la comunicación dentro de la institución es adecuada, reflejando un 45%; para 13 colaboradores nunca, representando el 22%; para 12 colaboradores manifestaron siempre, detallando un 20%; y para 8 colaboradores finales especificaron casi nunca, con un 13% de representatividad.



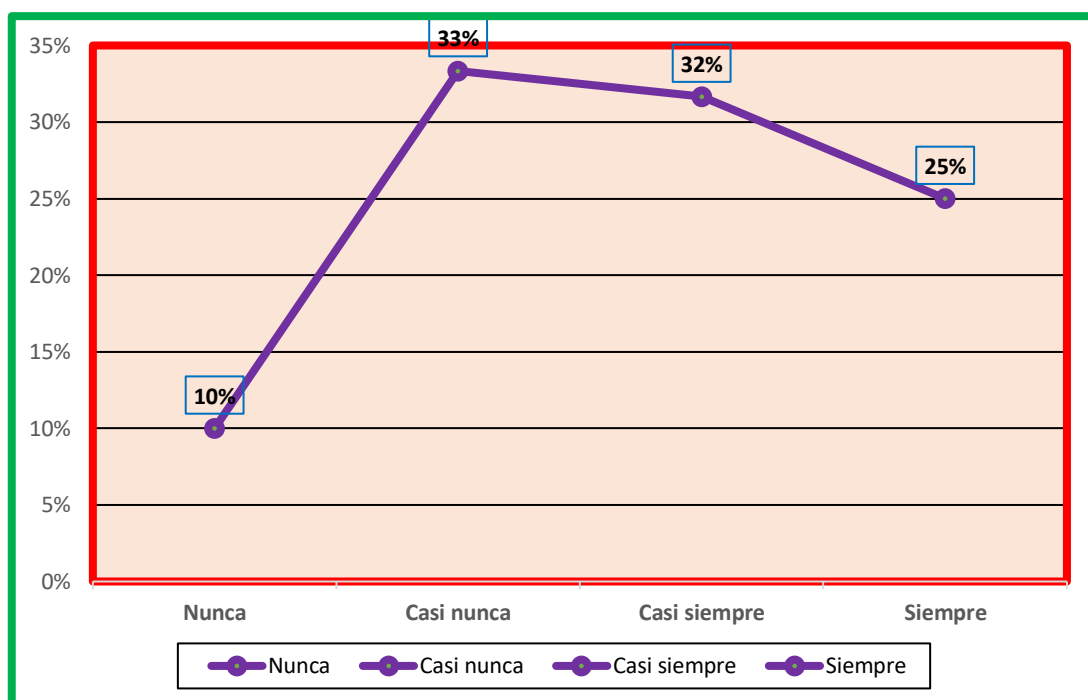
**Tabla 9**

¿Realizan reuniones laborales para poder incentivar el cumplimiento de objetivos del área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 8**

*Reuniones laborales.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores especificaron casi nunca la institución realiza reuniones laborales para incentivar el cumplimiento de los objetivos del área, con un 33%; para 19 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 32%; para 15 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 25%; y para 6 colaboradores finales nunca representando el 10% de representatividad.

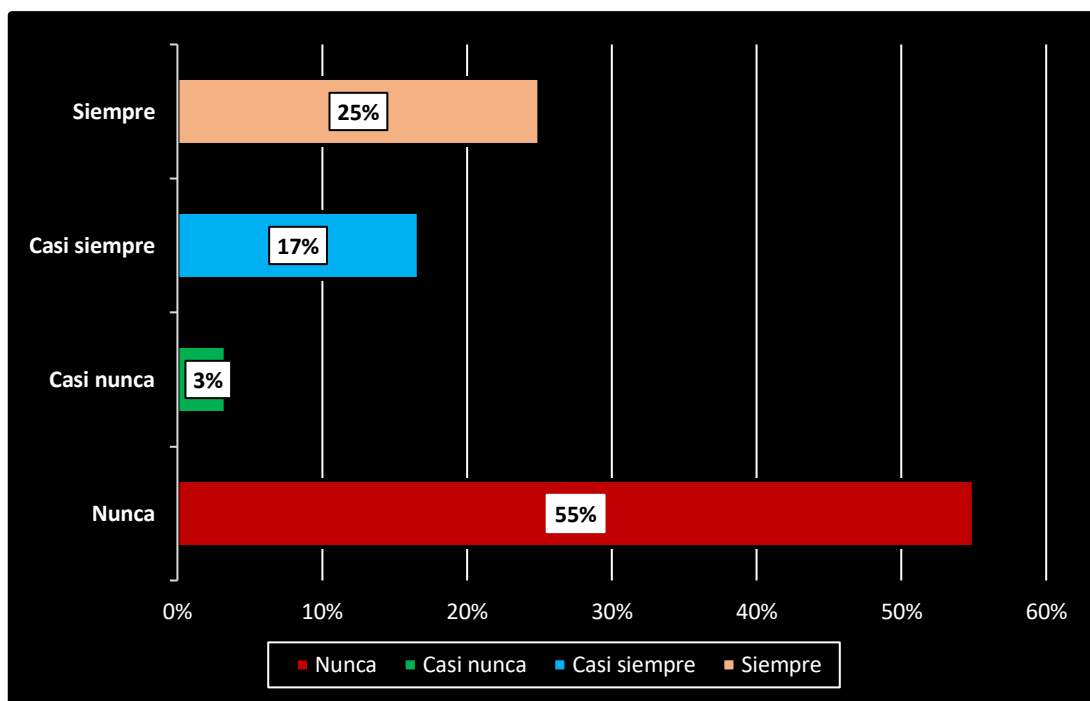
**Tabla 10**

¿Existe una buena comunicación entre el directivo del área y los colaboradores?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 9**

*Comunicación entre directivo de área y colaboradores.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 33 colaboradores la institución nunca existe una buena comunicación entre el directivo del área y los colaborador, representando el 55%; para 15 colaboradore manifestaron siempre, mostrando un 25%; para 10 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 17%; y para 2 colaboradores finales especificaron casi nunca, con un 3% de representatividad.

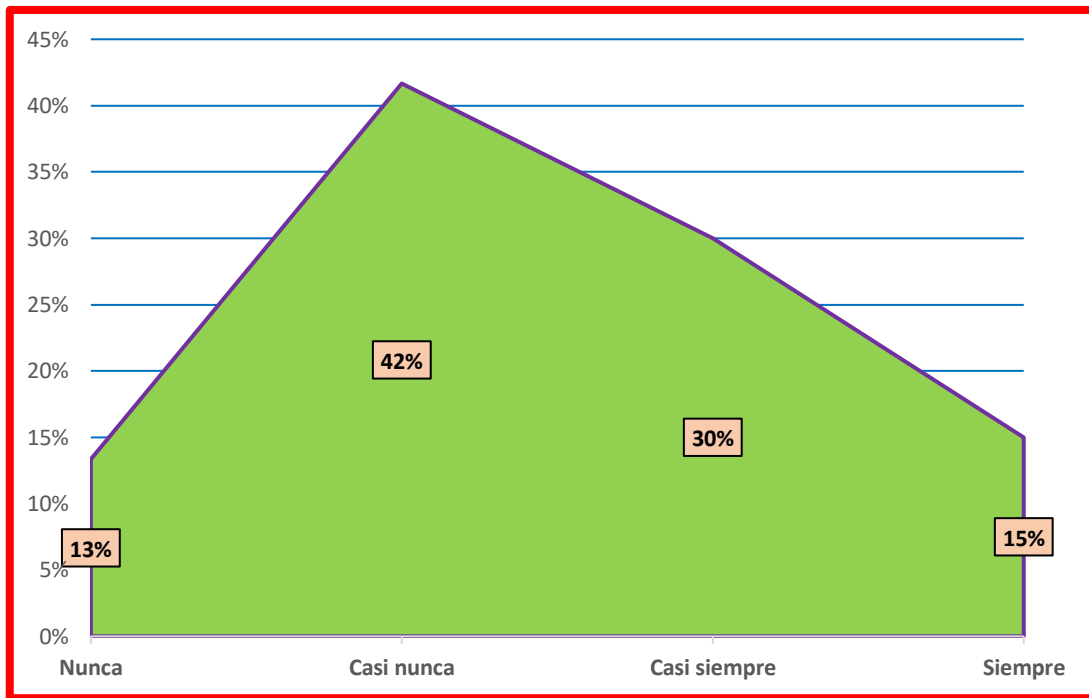
**Tabla 11**

¿Te capacitan para poder desarrollar tus actividades laborales?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 10**

*Actividades laborales.*



*Nota:*

La figura muestra que, para para 25 colaboradores especificaron casi nunca la institución los capacita para poder desarrollar las actividades laborales, con un 42%; para 18 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 30%; para 9 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 15%; y para 8 colaboradores finales nunca, representando el 13% de representatividad.

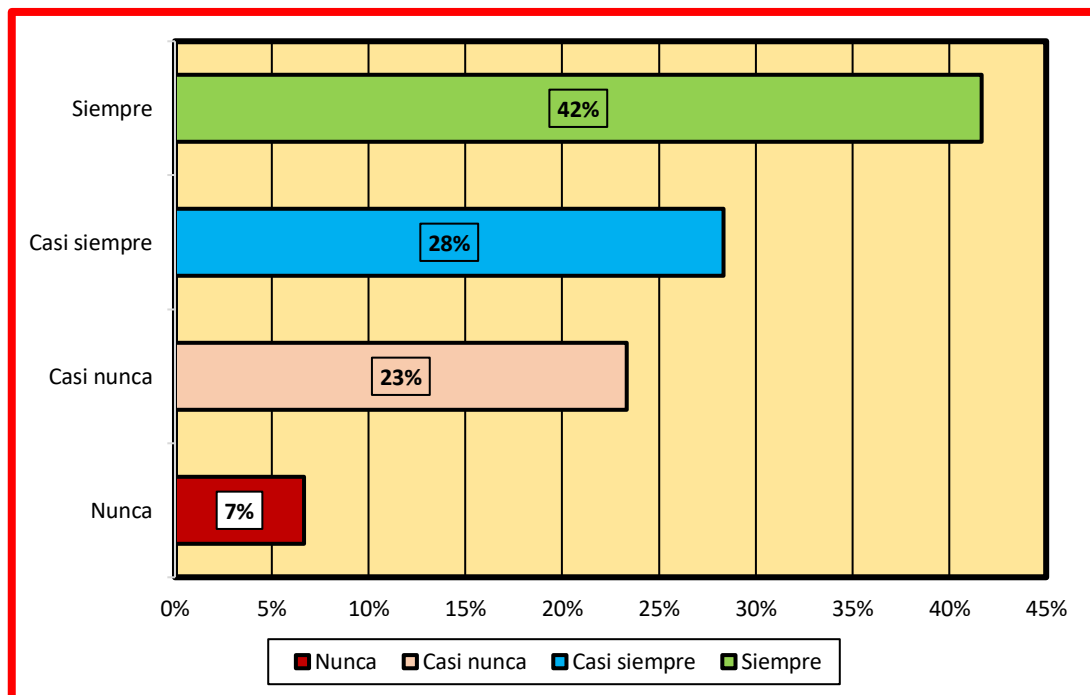
**Tabla 12**

¿El directivo de tu área apoya tu toma de decisiones?

*Nota.* Elaboración propia del autor.

**Figura 11**

*Toma de decisiones.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 25 colaboradores manifestaron siempre que en la institución nunca existe el apoyo del directivo de área para la toma de decisiones, mostrando un 42%; para 17 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 28%; para 14 colaboradores especificaron casi nunca, con un 23%; para 4 colaboradores finales señalaron nunca, representando el 7% de representatividad.

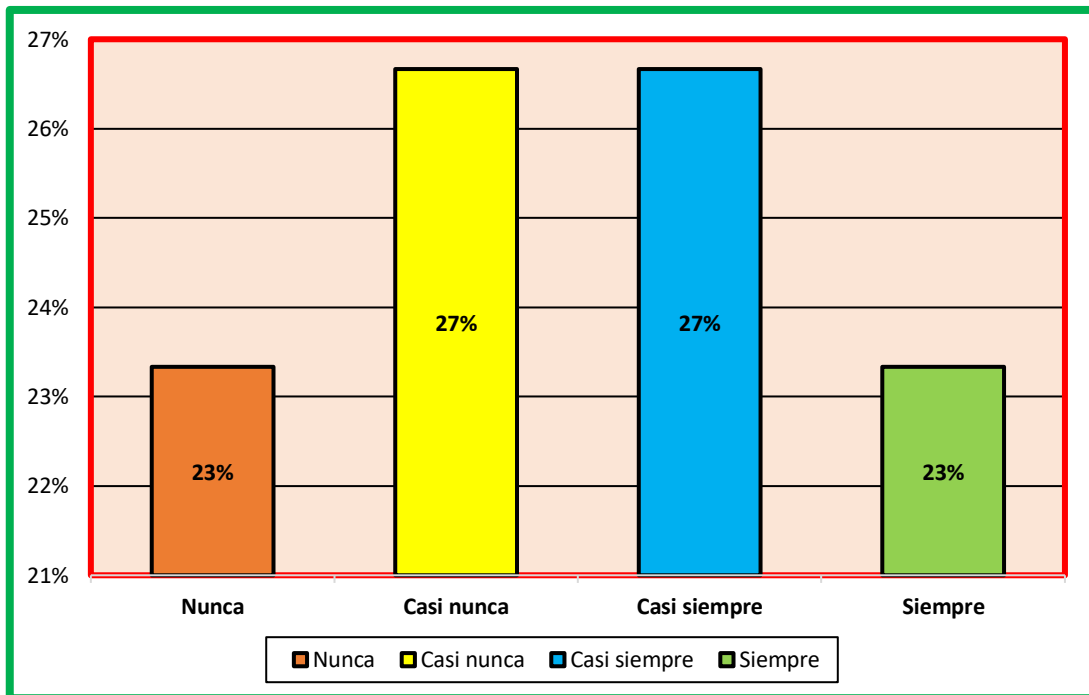
**Tabla 13**

¿Te incentivan a capacitarte de manera externa?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 12**

*Capacitación de manera externa.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 16 colaboradores especificaron casi nunca la institución incentiva a capacitarlos de manera externa, con un 27%; para 16 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 27%; para 14 colaboradores señalaron nunca, representando el 23%; y para 14 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 23% de representatividad.

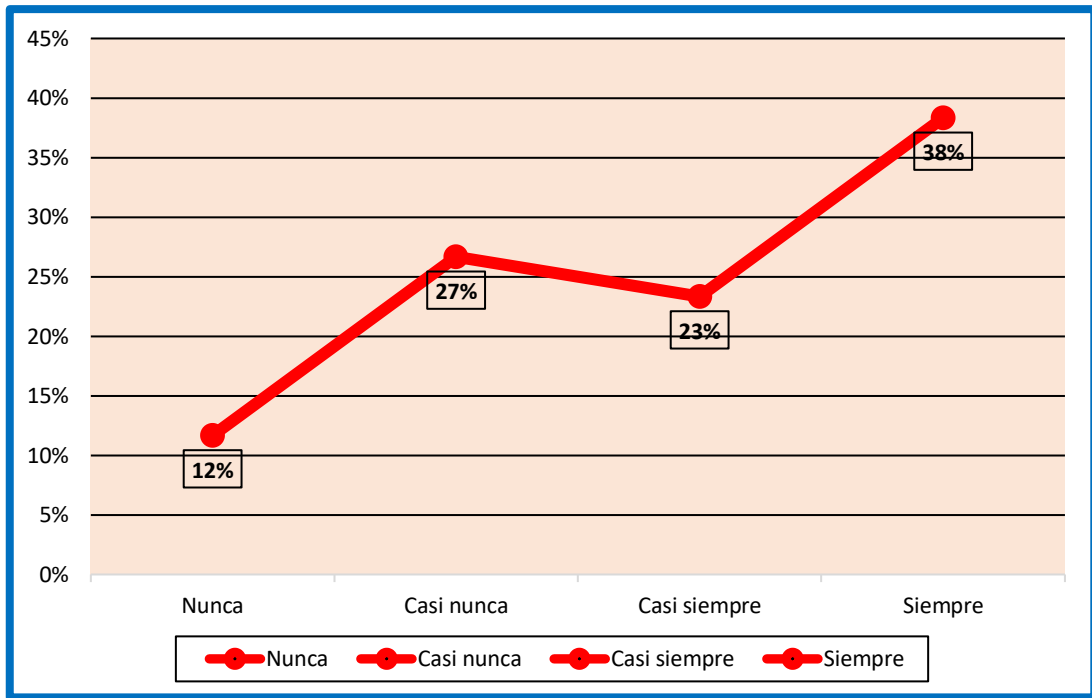
**Tabla 14**

¿Recibes la información y herramientas necesaria para realizar tus labores?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 13**

*Información y herramientas necesaria.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 23 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 38%; para 16 colaboradores especificaron casi nunca, con un 27%; para 14 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 23%; y para 7 colaboradores mostraron nunca, representando el 12% de representatividad.

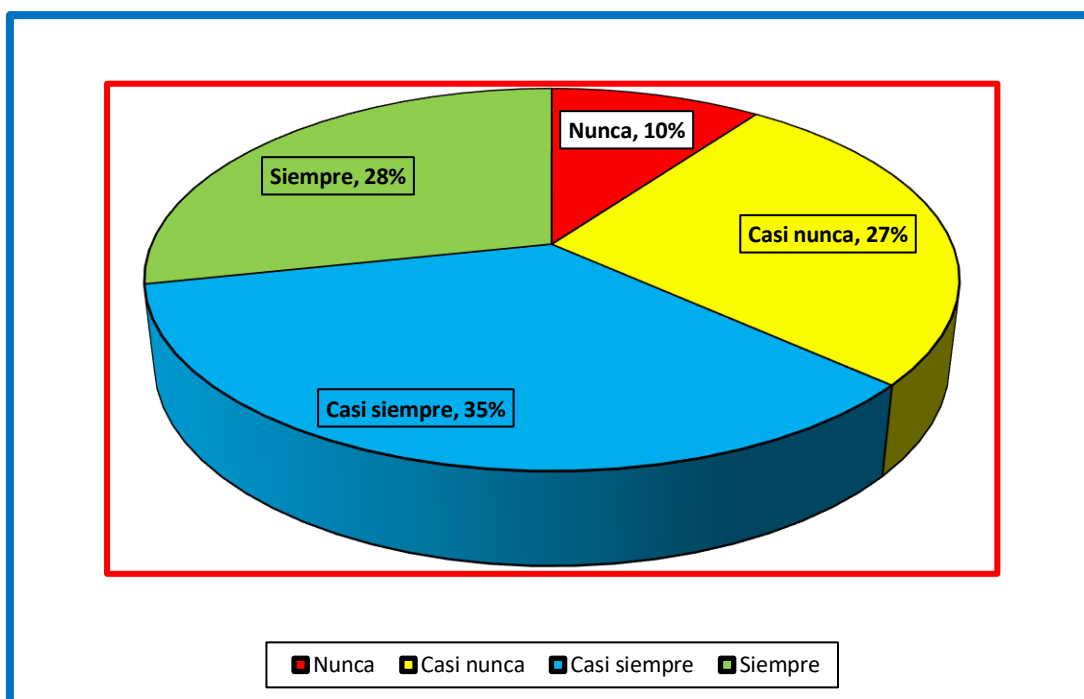
**Tabla 15**

¿Valoran cada puesto laboral dentro de la institución?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 14**

*Puesto laboral dentro de la institución.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 21 colaboradores mostraron casi siempre la institución valora cada puesto laboral dentro de la institución, reflejando un 35%; para 17 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 28%; para 16 colaboradores especificaron casi nunca, con un 27%; y para 6 colaboradores finales nunca, representando el 10% de representatividad.

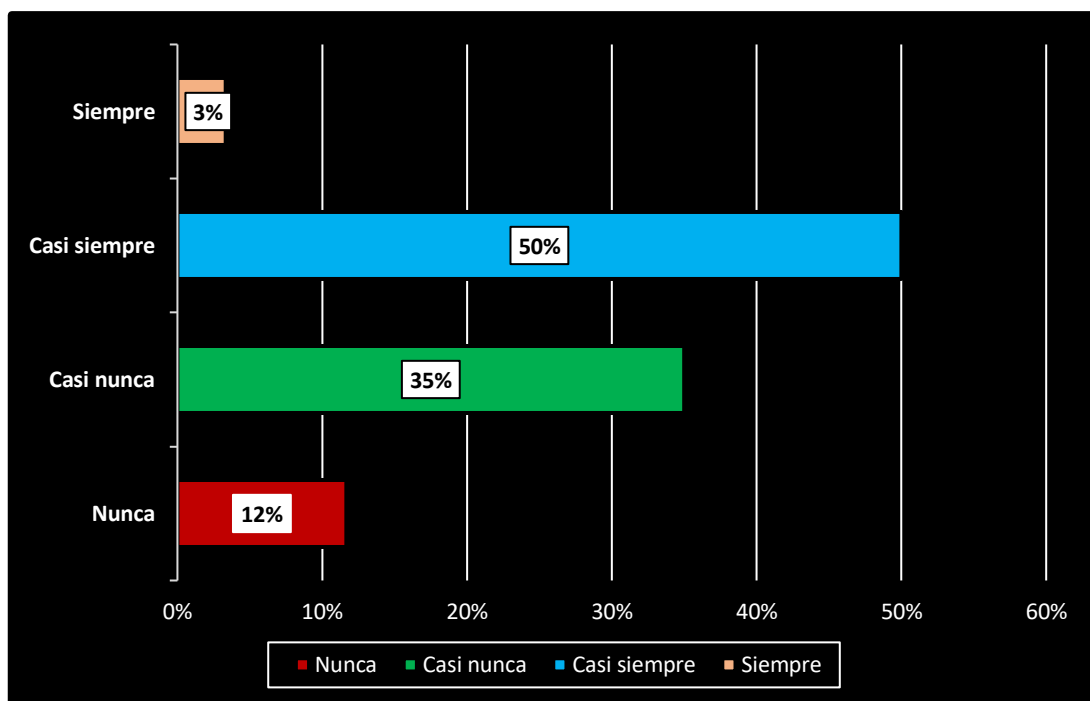
**Tabla 16**

¿Realizan evaluaciones para poder realizar capacitaciones del personal?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 15**

*Evaluaciones para realizar capacitaciones.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 30 colaboradores mostraron casi siempre la institución realiza evaluaciones para poder capacitar al personal, reflejando un 50%; para 21 colaboradores especificaron casi nunca, con un 35%; para 7 colaboradores nunca, representando el 12%; y para 2 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 3% de representatividad.



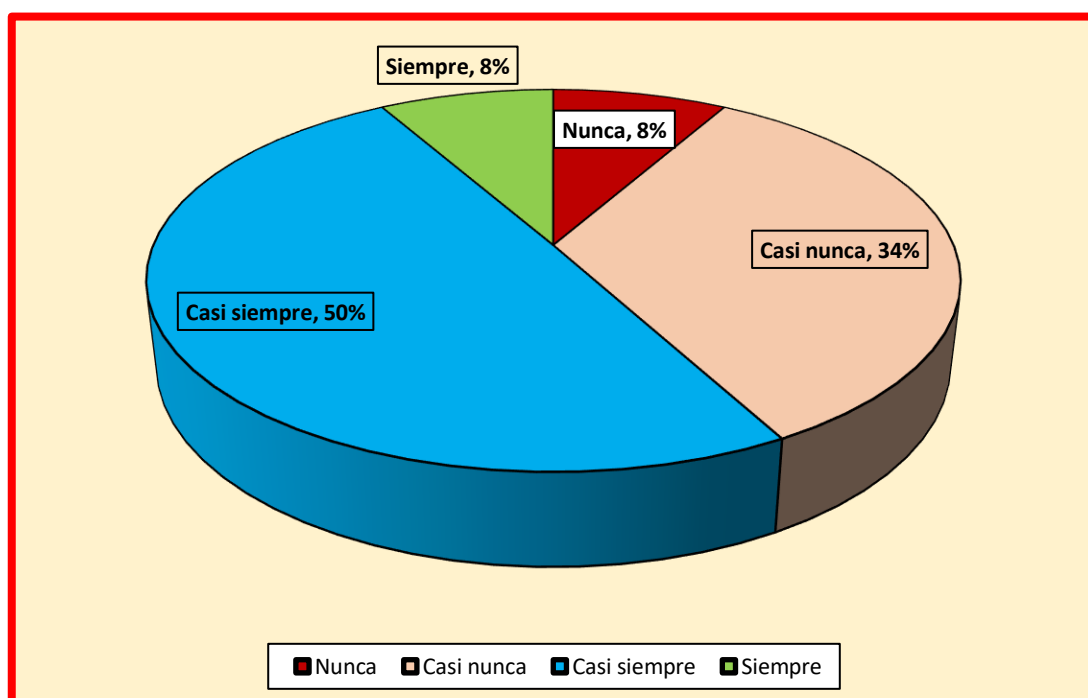
**Tabla 17**

¿Existe la relación comunicativa asertiva entre el directivo y los colaboradores del área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 16**

*Relación comunicativa asertiva entre directivo y colaboradores.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 30 colaboradores mostraron casi siempre en la institución existe relación comunicativa asertiva entre el directivo y los colaboradores del área, reflejando un 50%; para 20 colaboradores especificaron casi nunca, con un 34%; para 5 colaboradores nunca, representando el 8%; y para 5 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 8% de representatividad.

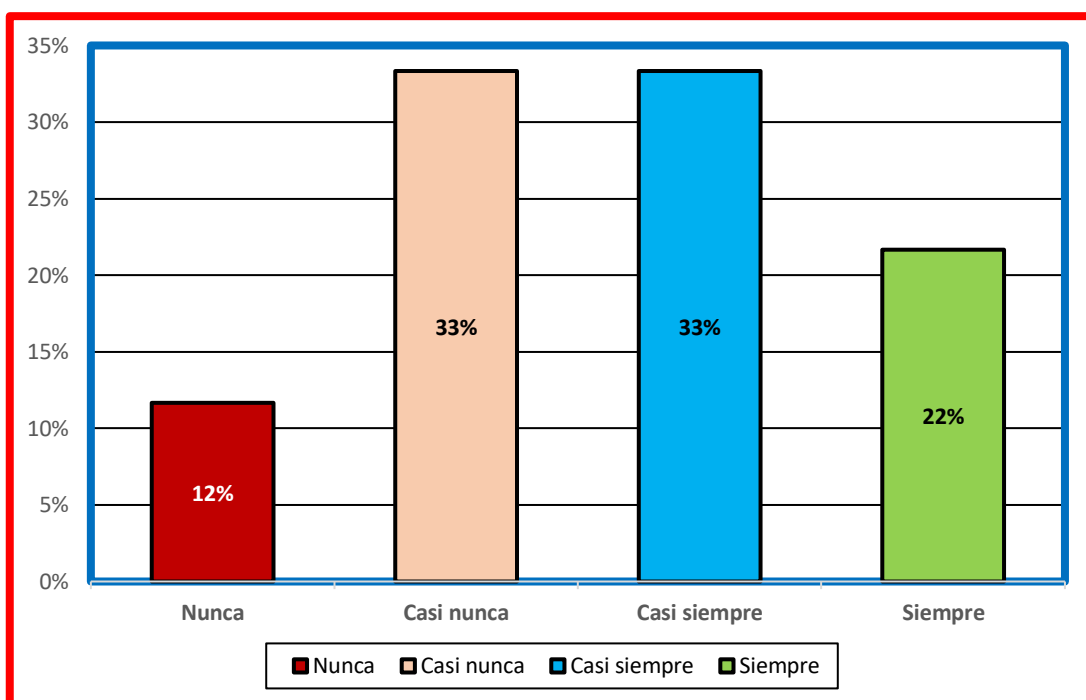
**Tabla 18**

¿Realizan reuniones para poder compartir ideas para cumplir los objetivos del área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 17**

*Reuniones para cumplir objetivos del área.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores especificaron casi nunca la institución realiza reuniones para poder compartir ideas para cumplir los objetivos del área, con un 33%; para 20 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 33%; para 13 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 22%; y para 7 colaboradores finales especificaron nunca, señalando el 12% de repetitividad.

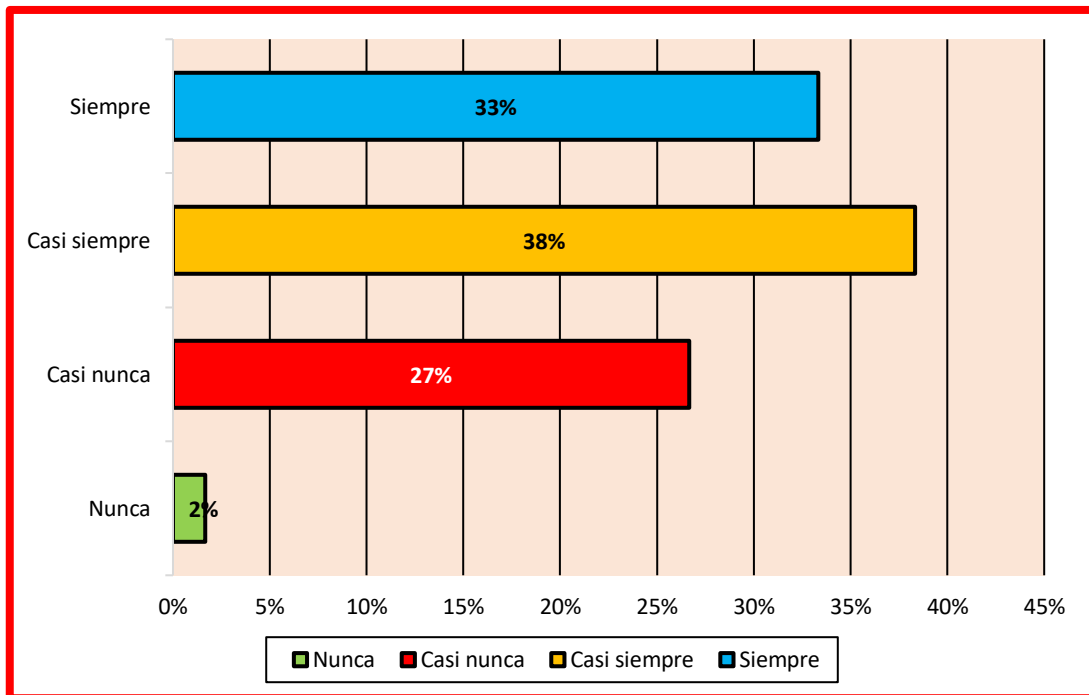
**Tabla 19**

¿Participan activamente en la toma de decisiones por área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 18**

*Participación en la toma de decisiones por área.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 23 colaboradores mostraron casi siempre la institución participa activamente en la toma de decisiones por área, reflejando un 38%; para 20 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 33%; para 16 colaboradores especificaron casi nunca, con un 27%; y para 1 colaborador final nunca, representando el 2%; de representatividad.

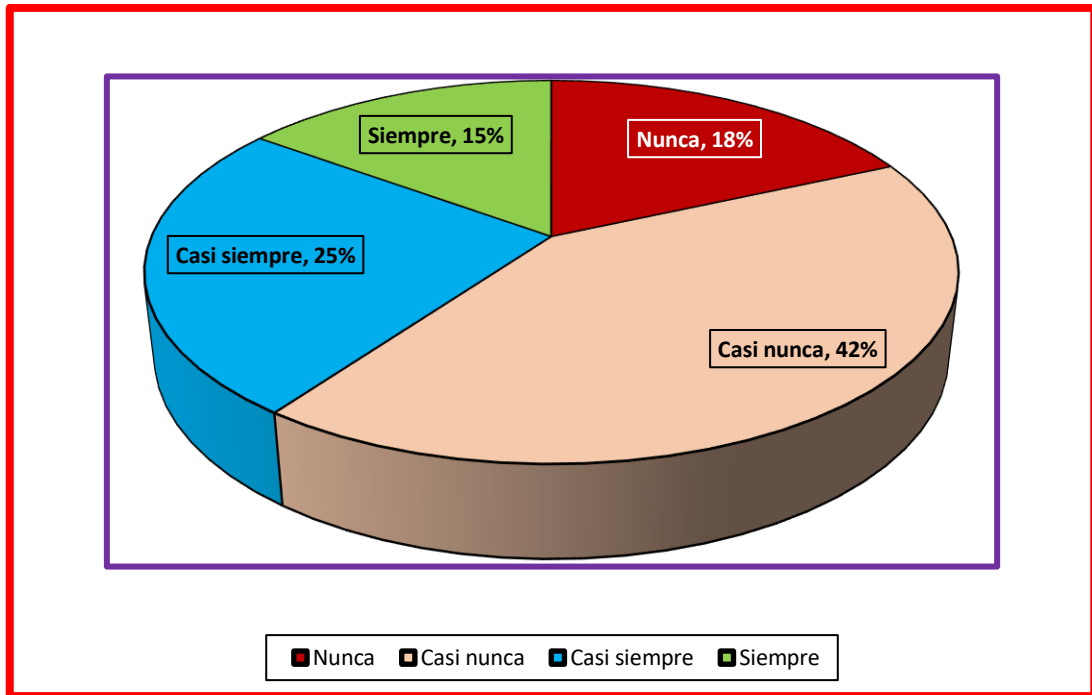
**Tabla 20**

¿Incentivan el trabajo en equipo mediante la comunicación organizacional?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 19**

*Comunicación organizacional.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 25 colaboradores especificaron casi nunca la institución incentiva el trabajo en equipo mediante la comunicación organizacional, con un 25%; para 15 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 25%; para 11 colaboradores nunca, representando el 18%; y para 9 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 15 % de representatividad.

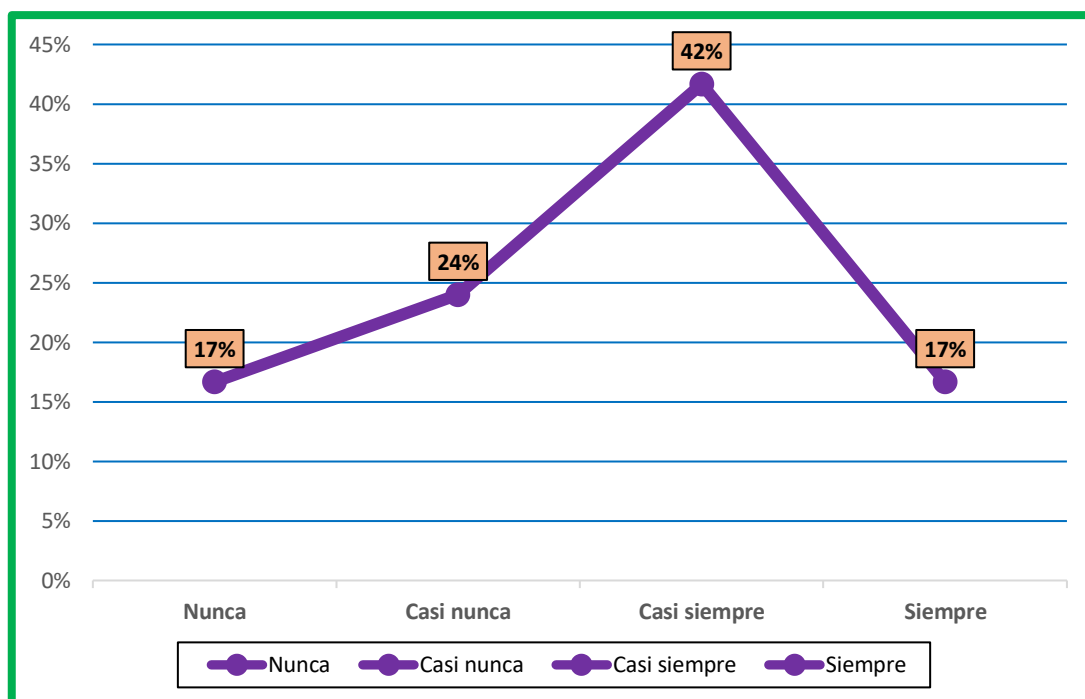
**Tabla 21**

¿Las instrucciones que recibes del directivo del área son concisas y claras?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 20**

*Instrucciones del directivo.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 25 colaboradores mostraron casi siempre reciben instrucciones claras y concisas del directivo del área, reflejando un 42%; para 15 colaboradores especificaron casi nunca, con un 24%; para 10 colaboradores nunca, representando el 17%; y para 10 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 17 % de representatividad.

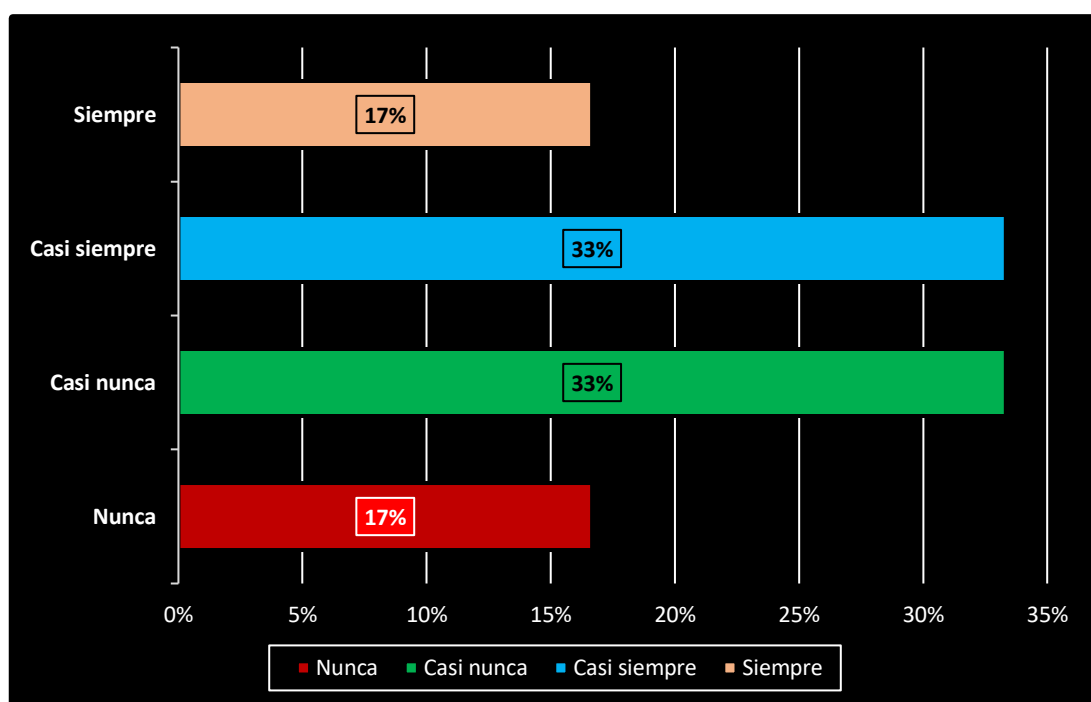
**Tabla 22**

¿Realizan reuniones para poder socializar las actividades individuales y en equipo del área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 21**

*Reuniones para socializar actividades.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores especificaron casi nunca la institución realiza reuniones para poder socializar las actividades individuales y en equipo del área, con un 33%; para 20 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 33%; para 10 colaboradores nunca, representando el 17%; y para 10 colaboradores finales manifestaron siempre, mostrando un 17 % de representatividad.

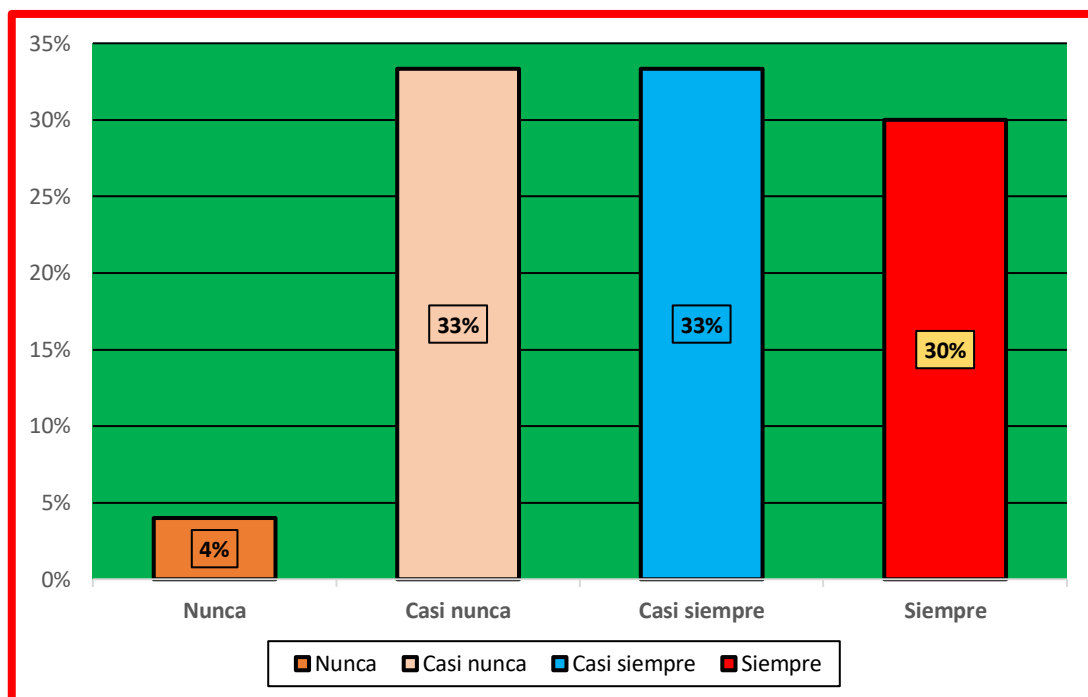
**Tabla 23**

¿Los directivos tienen comentarios asertivos al momento de evaluar sus labores?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 22**

*Comentarios asertivos de directivos.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores especificaron casi nunca los directivos tienen comentarios asertivos al momento de evaluar sus labores, con un 33%; para 20 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 33%; para 18 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 30%; y para 2 colaboradores finales nunca, representando el 4% de representatividad.

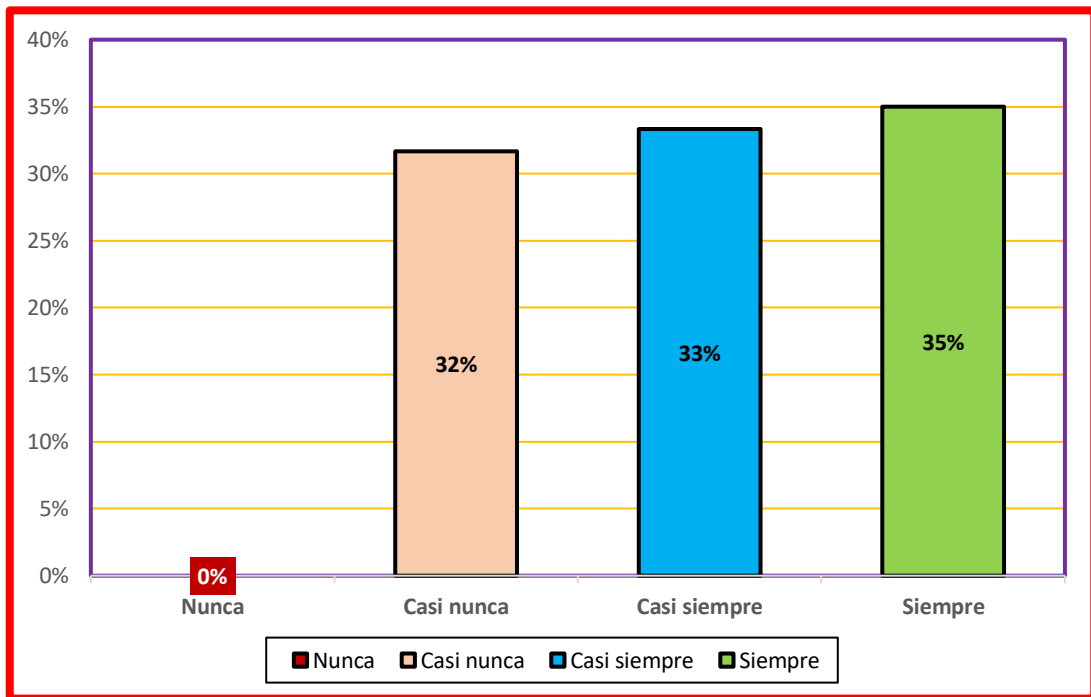
**Tabla 24**

¿El directivo del área trabaja en la comunicación asertiva para incrementar tu compromiso laboral?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 23**

*Compromiso laboral.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 27 colaboradores manifestaron siempre el directivo del área trabaja en la comunicación asertiva para incrementar tu compromiso laboral, mostrando un 35 %; para 20 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 33%; para 19 colaboradores finales especificaron casi nunca, con un 32% de representatividad.



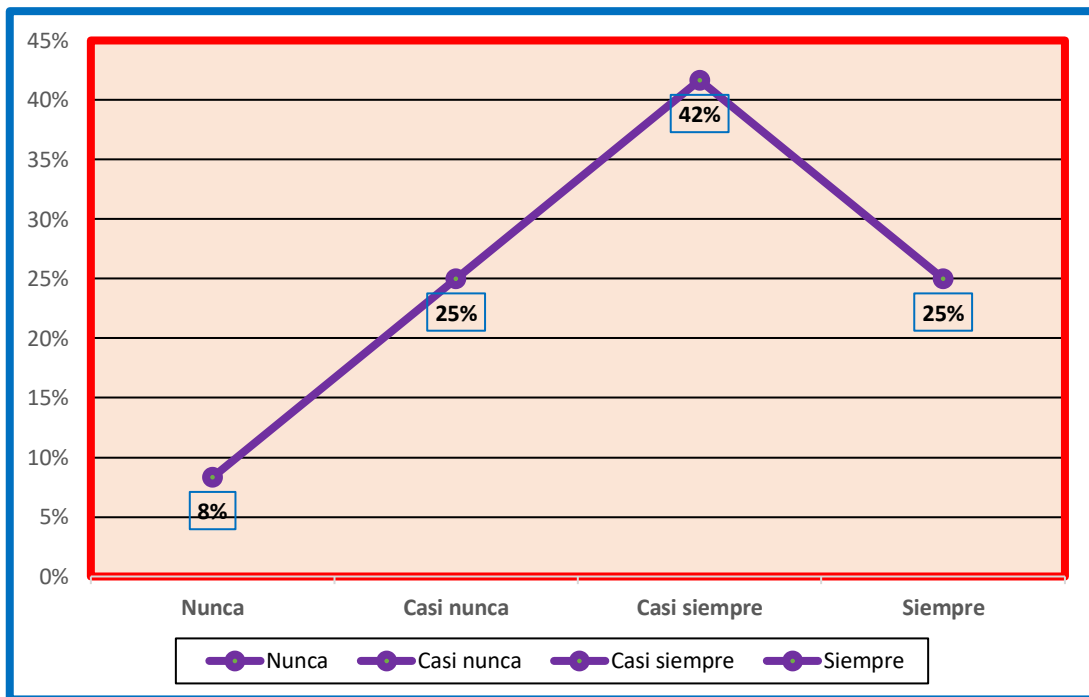
**Tabla 25**

¿Existe una comunicación asertiva y clara con el directivo?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 24**

*Comunicación asertiva y clara con el directivo.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 25 colaboradores mostraron casi siempre la institución existe una comunicación asertiva y clara con el directivo, reflejando un 42%; para 15 colaboradores especificaron casi nunca, con un 25%; para 15 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 25 %; y para 5 colaboradores finales nunca, representando el 8% de representatividad.

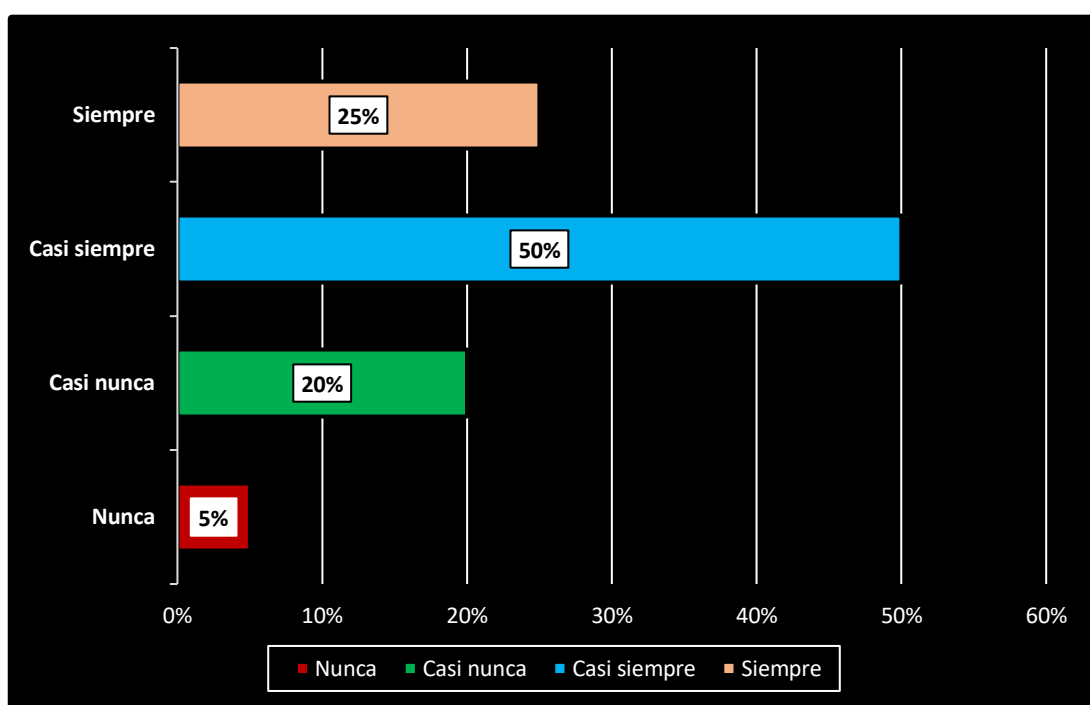
**Tabla 26**

¿Se fomenta una cultura de empatía dentro de la institución?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 25**

*Cultura de empatía.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 30 colaboradores mostraron casi siempre la institución fomenta una cultura de empatía dentro de la institución, reflejando un 50%; para 15 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 25%; para 12 colaboradores especificaron casi nunca, con un 20%; y para 3 colaboradores nunca el 5% de representatividad.

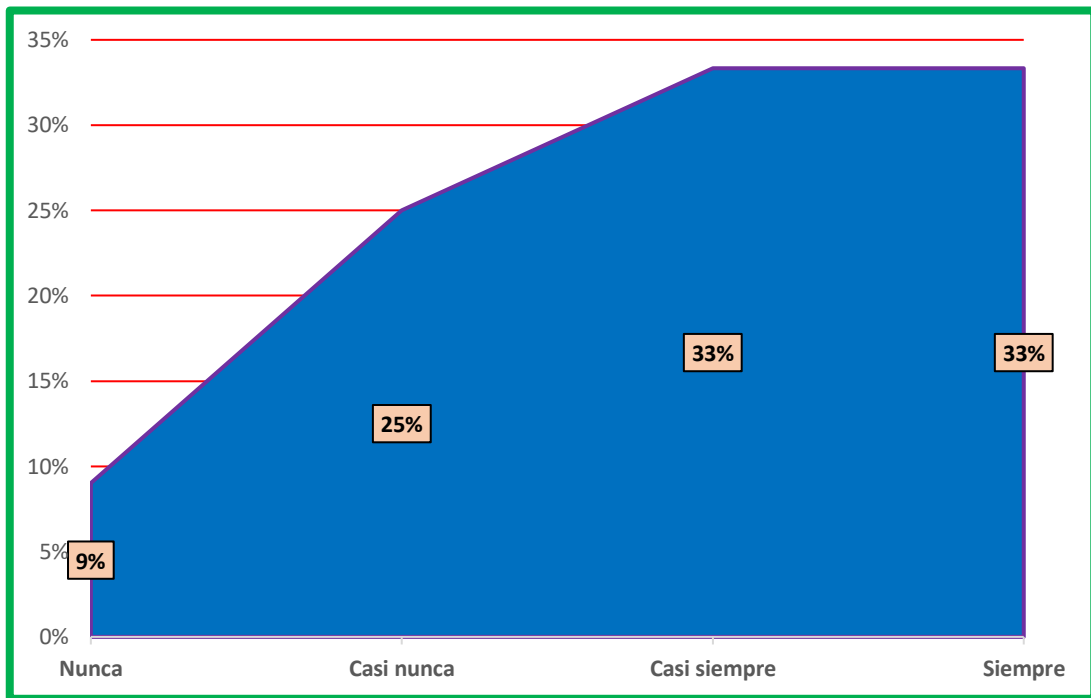
**Tabla 27**

¿Los compañeros de área ofrecen su apoyo para resolver problemas imprevistos?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 26**

*Problemas imprevistos.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores mostraron casi siempre los compañeros de área ofrecen su apoyo para resolver problemas imprevistos, reflejando un 33% y para 20 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 33%; para 15 colaboradores especificaron casi nunca, con un 25%; para 5 colaboradores finales nunca, representando el 9%; de representatividad.

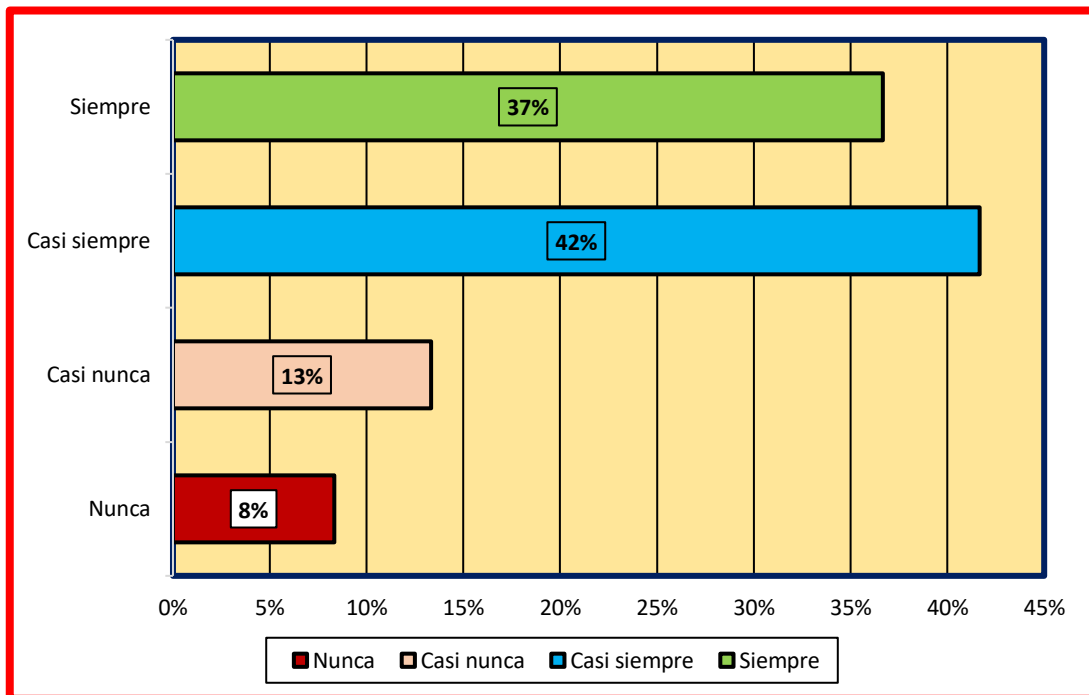
**Tabla 28**

¿El directivo te da la confianza necesaria para poder cumplir tus labores?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 27**

*Confianza para cumplir labores.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 25 colaboradores mostraron casi siempre te da la confianza necesaria para poder cumplir sus labores, reflejando un 42%; y para 22 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 37 %; para 8 colaboradores finales especificaron casi nunca, con un 13%; para 5 colaboradores el directivo nunca, representando el 8% de representatividad.

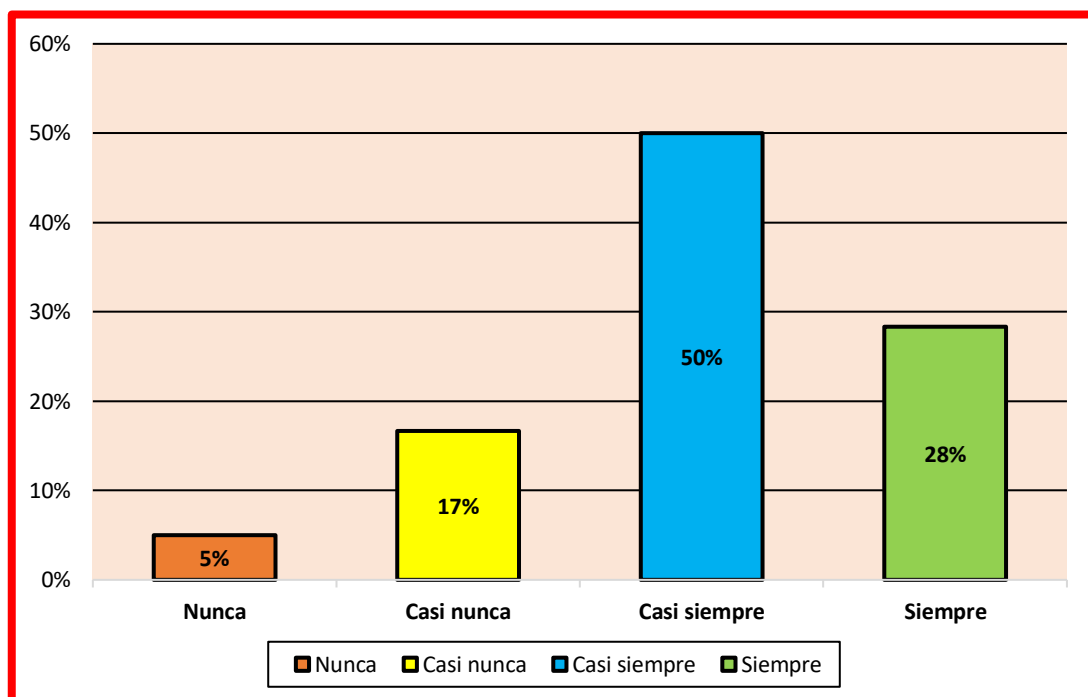
**Tabla 29**

¿Existe coordinación e integración entre compañeros del área?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 28**

*Coordinación e integración entre compañeros.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 30 colaboradores mostraron casi siempre nunca existe coordinación e integración entre compañeros del área, reflejando un 50%; para 17 colaboradores manifestaron siempre, mostrando un 28 %; para 10 colaboradores explicaron casi nunca, con un 17%; y para 3 colaboradores finales nunca, representando el 5%; de representatividad.

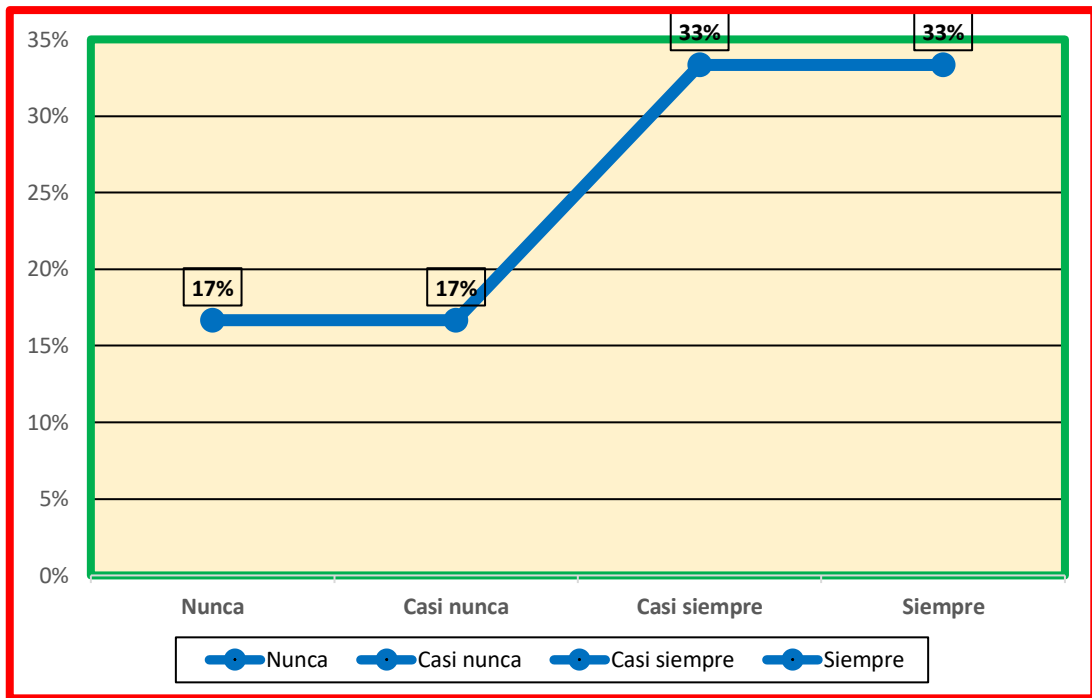
**Tabla 30**

¿La comunicación entre compañeros de equipo de trabajo es abierta?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 29**

*Comunicación entre compañeros.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 10 colaboradores especificaron casi nunca la comunicación entre compañeros de equipo de trabajo es abierta, con un 17%; para 20 colaboradores mostraron casi siempre, reflejando un 33%; para 20 colaboradores, manifestaron siempre, mostrando un 33%; y para 10 colaboradores finales nunca, representando el 17%; de representatividad.

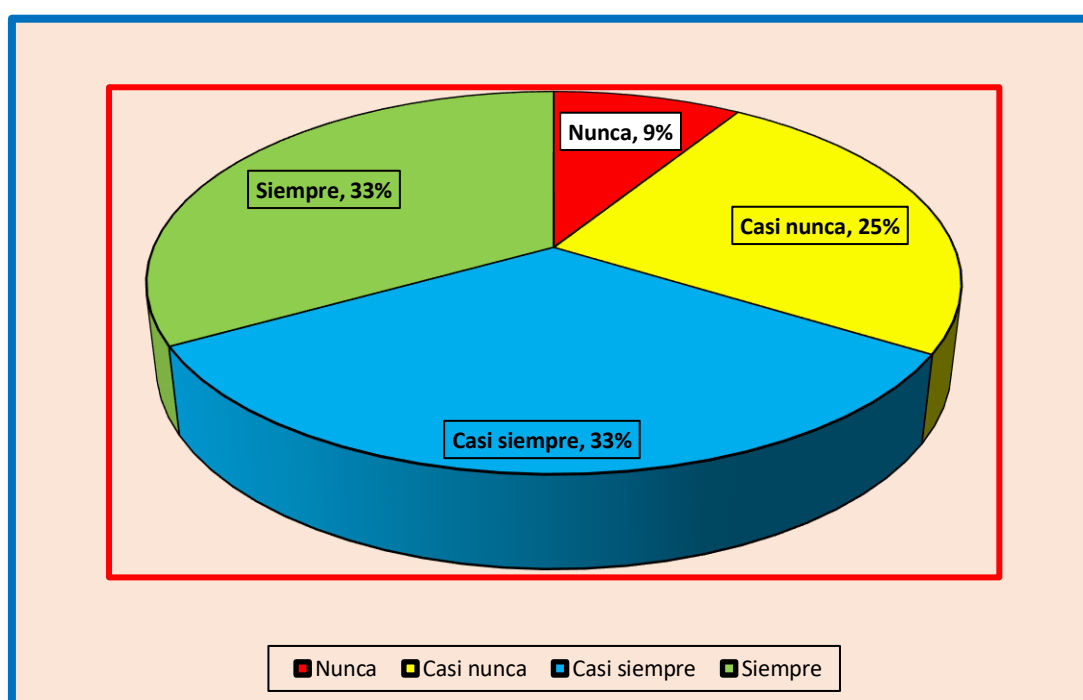
**Tabla 31**

¿El lenguaje empleado por tus compañeros es adecuado y asertivo?

*Nota.* Elaboración propia de la autora.

**Figura 30**

*Lenguaje adecuado y asertivo.*



*Nota:*

La figura muestra que, para 20 colaboradores manifestaron casi siempre el lenguaje empleado por los compañeros es adecuada y asertivo, reflejando un 33 % para 20 colaboradores siempre, mostrando un 33 %; para 15 colaboradores detallaron casi nunca, con un 25%; y para 5 colaboradores finales nunca, representando el 9%; de representatividad.

## **Análisis de resultados de la variable comunicación organizacional**

### **Objetivo específico 1:**

Identificar el tipo de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

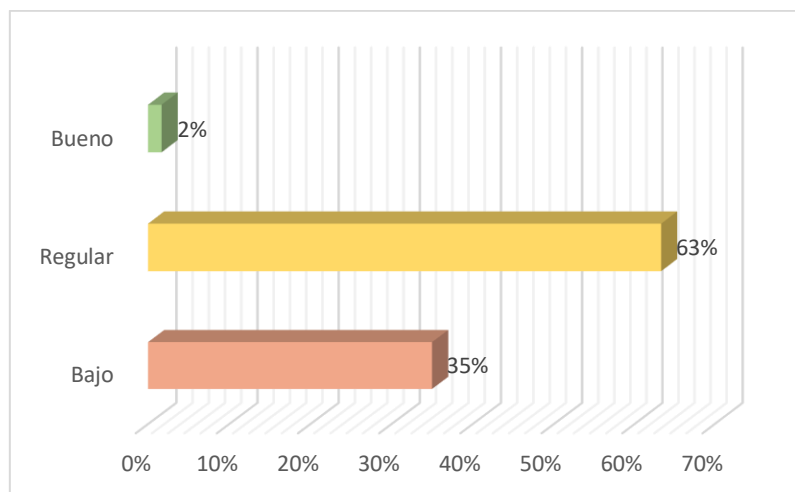
**Tabla 32**

*Resultados de la dimensión comunicación interna*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	21	35%
<b>Regular</b>	38	63%
<b>Bueno</b>	1	2%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Figura 31**

Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación interna





## Objetivo específico 2:

Identificar el tipo de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

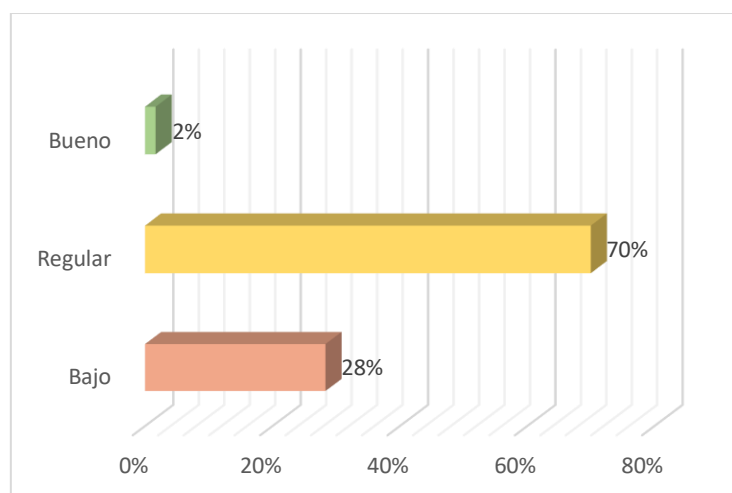
**Tabla 33**

*Resultados de la dimensión comunicación descendente*

Niveles	f	%
Bajo	17	28%
Regular	42	70%
Bueno	1	2%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Figura 32**

*Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación descendente*



### Objetivo específico 3:

Identificar el tipo de la comunicación ascendente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

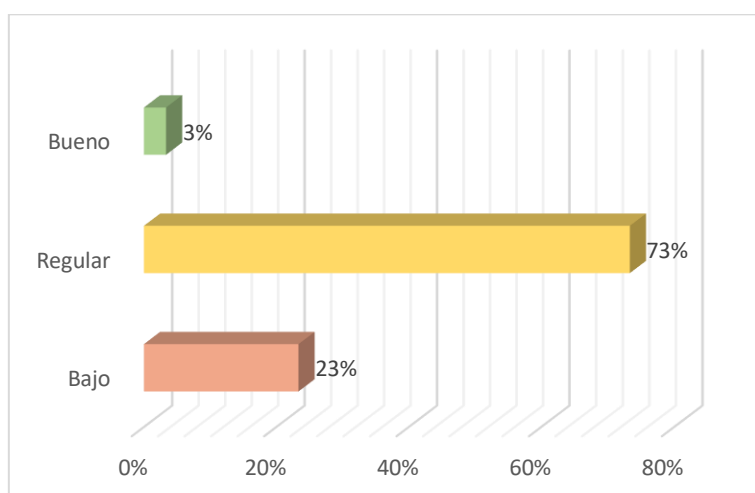
**Tabla 34**

*Resultados de la dimensión comunicación ascendente*

Niveles	f	%
Bajo	14	23%
Regular	44	73%
Bueno	2	3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Figura 33**

*Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación ascendente*



#### Objetivo específico 4:

Identificar el tipo de comunicación horizontal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

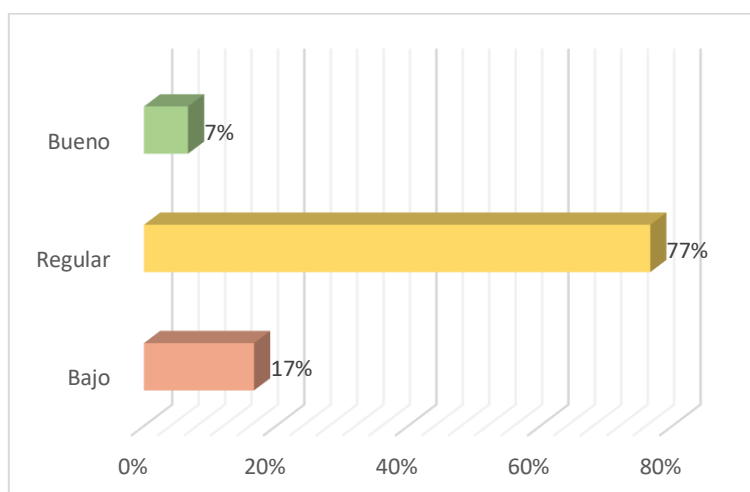
**Tabla 35**

*Resultados de la dimensión comunicación horizontal*

Niveles	f	%
Bajo	10	17%
Regular	46	77%
Bueno	4	7%
Total	60	100%

**Figura 34**

*Resultados en porcentajes de la dimensión comunicación horizontal*



### Objetivo General:

Determinar los tipos de comunicación organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

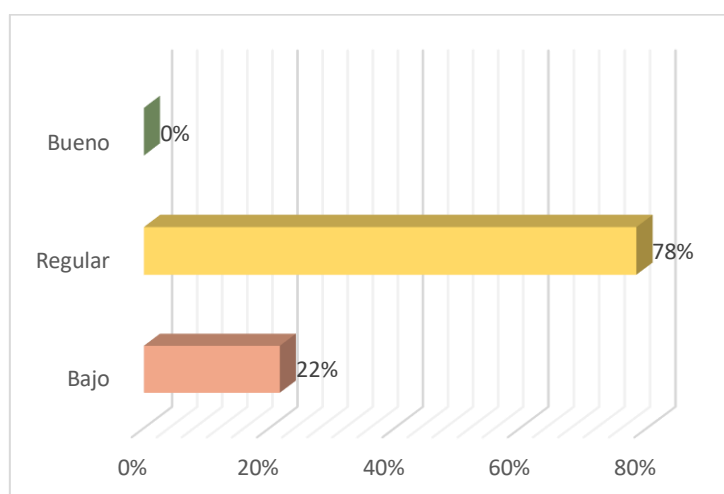
**Tabla 36**

*Resultados de la variable comunicación organizacional*

Niveles	f	%
Bajo	13	22%
Regular	47	78%
Bueno	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Figura 35**

*Resultados en porcentajes de la variable comunicación organizacional*



### 4.3. **Discusión de resultados**

Con respecto al estudio aplicado en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, se evidencian resultados luego de la aplicación del instrumento establecido para la evaluación de las variables, de acuerdo al dimensionamiento e indicadores establecidos en la unidad de análisis. La información se mostrará a manera de comparación con otras investigaciones en el siguiente orden:

En cuanto al objetivo general “Determinar los tipos de comunicación organizacional aplicados en la Municipalidad distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021” los resultados indican para 13 colaboradores un nivel bajo que representa el 22% y para 47 colaboradores indicaron un nivel regular equivalente al 78% de representatividad.

Al respecto, Masías (2023) en su tesis de posgrado sostuvo que, el comportamiento del factor comunicación con los indicadores de resultado, instrumentos de gestión y las condiciones laborales tuvieron respuestas de nivel medio con el 59,2% para el nivel alto fueron del 22,4% y para el nivel bajo del 18,4% con una implicancia en la variable clima laboral de nivel medio de 63,2% para el nivel alto con el 23,7% y para el nivel bajo con el 13,2% de las contestaciones realizadas por los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022.

Por otro lado, Pineda y Agudelo (2018), en su investigación similar a la propuesta encontró que los participantes no reflejan la actitud de garantía al denotar asuntos personales, lo que puede generar distorsiones entre miembros del equipo laboral.

En esa línea, Carrillo (2022) en su estudio aplicado en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes nos muestra resultados de comunicación organizacional interna con un nivel alto con el 65,2% de los encuestados, para el nivel medio se reflejó un 21,8% y para el nivel bajo se evidenció un 13,0% del total abordado.

Villacorta (2020), por su parte, realizó una investigación en donde encontró que el 58% considera bueno la organización comunicativa; en la comunicación descendente el 50% considera bueno; lo que puede llegar a contrastar con la información obtenida en el estudio, obteniendo datos relevantes para una comparación.

Con respecto al objetivo específico 1 “Identificar el tipo de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto” los resultados reflejan para 21 colaboradores un nivel bajo con un 35%, para 38 colaboradores un nivel regular equivalente al 63% y para 1 colaborador un nivel bueno con un 2% de representatividad.

En tal sentido, Julca (2021) en su investigación indicó que 19 trabajadores encuestados representan el 46.3%, consideran a la comunicación interna en un nivel regular, mientras que 11 trabajadores encuestados que representan el 26.8% lo consideran en un nivel malo y 11 trabajadores encuestados que representan el 26.8% lo consideran en un nivel bueno de acuerdo al instrumento aplicado.

Por otro lado, Fernández (2020) en su estudio encontró que, el aspecto comunicativo cumple un papel eficaz en cualquier lugar de trabajo, siendo relevante en el desarrollo e implementación de estrategias.

Del mismo modo, Alarco (2020) en su investigación obtuvo que existe un nivel moderado entre la comunicación en el ámbito organizativo y la atención de trabajo.

De acuerdo al objetivo específico 2 “Identificar el tipo de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto” para 17 colaboradores el nivel es bajo significando un 28%, para 42 colaboradores el nivel es regular con un 70% y para 1 colaborador el nivel es bueno equivalente al 2% de representatividad.

En ese contexto, Leureyros (2021) mediante sus resultados precisó en relación a la dimensión comunicación descendente, los trabajadores perciben que presentan un nivel regular 30.5 %, el 64.6 adecuado y el 4.9 %

muy adecuado. Asimismo, en relación a la dimensión comunicación ascendente, el 14.6 % lo perciben regular, el 18.3 % adecuado y el 67.1 % muy adecuado. Por último, en cuanto a la dimensión comunicación horizontal, se reflejó un 7.3 % que lo perciben inadecuado, el 70.7 % regular y el 22 % adecuado.

Por otro lado, Alarco (2020), menciona que la actividad comunicativa descendente se encuentra en un nivel bajo, percibiendo que aún existen características que se deben mejorar para el desarrollo adecuado de la función de actividades.

Referente al objetivo específico 3 “Identificar el tipo de la comunicación ascendente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto”, para 14 colaboradores el nivel es bajo con un 23%, para 44 colaboradores el nivel es regular equivalente al 73% y para 2 colaboradores el nivel es bueno con un 3% de representatividad.

A su turno, Heredia y Oriundo (2020) denotaron en su tesis que, del 100% de los encuestados; el 49% manifestó que la comunicación ascendente afecta de manera regular a la empresa Servicios Call Center del Perú. Sin embargo, el 29% manifestó que la comunicación interna afecta de manera alta a la empresa SCCP. Así mismo existe el 23% que manifestó que la comunicación interna afecta de manera baja a la empresa antes mencionada.

Asimismo, Alarco (2020), menciona que la actividad comunicativa ascendente se encuentra en un nivel bajo, siendo características en donde se deben manejar para la interacción adecuada.

Finalmente, en el objetivo específico 4 “Identificar el tipo de comunicación horizontal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto” para 10 colaboradores el nivel es bajo con un 17%, para 46 colaboradores el nivel es regular representando el 77% y para 4 colaboradores el nivel es bueno equivalente al 7% de representatividad.

En este aspecto, Villalobos (2019) en su trabajo de investigación manifestó que, del total de encuestados, el 50% en promedio encuentra un nivel alto en el nivel de comunicación descendente, los colaboradores de la empresa se encuentran muy de acuerdo en la comunicación fluye de los niveles altos de la organización hacia los niveles más bajos, además los colaboradores se encuentran de acuerdo en la comunicación de la empresa se orienta controlar los colaboradores, finalmente los colaboradores permiten informar las políticas de la empresa.



## V. CONCLUSIONES

1. Los tipos de comunicación organizacional aplicados en la Municipalidad distrital de San Jacinto – Tumbes, en el año 2021 indicaron un nivel regular que representa el 78% y un nivel bajo equivalente al 22% de representatividad, lo cual evidenció una aceptable aplicación comunicacional en las instancias administrativas y operativas de la Comuna.
2. El tipo de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto durante el ejercicio fiscal 2021 reflejó un nivel regular significando el 63%, un nivel bajo equivalente al 35% y un nivel bueno con un 2% de representatividad, evidenciando una prudente participación al interior de la corporación edilicia en el aspecto comunicacional.
3. El tipo de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto correspondiente al año 2021 evidenció un nivel regular significando un 70%, un nivel bajo con un 28% y un nivel bueno equivalente al 2% de representatividad, notando una factible participación comunicacional.
4. El tipo de la comunicación ascendente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto demostró un nivel regular con un 73%, un nivel bajo equivalente al 23% y un nivel bueno significando un 3% de representatividad, con lo cual se mantiene relevante indicador comunicacional.
5. El tipo de comunicación horizontal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto indicó un nivel es regular con un 77%, un nivel bajo equivalente al 17% y un nivel bueno equivalente al 7% de representatividad, reflejando que el trato por igual en la comunicación es relevante aplicarlo por el bien de la entidad edilicia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La gerencia municipal debe implementar estrategias comunicacionales mediante directivas internas para que se optimicen los tipos de comunicación organizacional en la Municipalidad distrital de San Jacinto – Tumbes y de esta forma lograr las metas institucionales.
2. La oficina de imagen institucional y relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, debe mantener la dinámica administrativa para mantener el tipo de la comunicación interna en los trabajadores de las diferentes áreas y oficinas de la entidad.
3. La gerencia municipal debe implementar el tipo de la comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto por cuanto las disposiciones se deben efectuar en esa línea de acción para fomentar un control de actividades planificadas institucionalmente.
4. La oficina de imagen institucional y relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de San Jacinto debe generar una comunicación ascendente en todos los órganos de línea para la formalidad institucional y el cumplimiento orgánico que corresponde.
5. Las dependencias administrativas y operativas deben mantener un tipo de comunicación horizontal a través de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto para socializar las actividades institucionales de acuerdo con la planificación y protocolo establecido.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvitrez, V. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Héroes del Pacífico, San Juan de Miraflores – 2019. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1801>
- Arce, J. (2022). Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de auditoría y contraloría de la financiera Oh, San Borja2022. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2157>
- Aroni, L. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9216>
- Aslla, N. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ollantaytambo, cusco -2020. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1243>
- Cárdenas, J. (2018). Comunicación interna y desarrollo organizacional de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2017. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1806>
- Carrillo, M. (2022). En su investigación, comunicación organizacional y liderazgo efectivo en la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63965>
- Churata, L. (2019). Comunicación organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores obreros en la empresa Selin S.R.L., Minera Antapaccay – Cusco, 2019. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3267093>
- Córdova, E. (2018). Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa electrocerdos del cantón Ambato provincia de Tungurahua

- Crispín, M. (2018). Comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la agencia Villa El Salvador – 2019. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1841>
- Díaz, D., y Colmenares, B. (2019). Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/984>
- Gálvez, J. (2022). Clima organizacional y su impacto en la productividad de la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63449>
- Ganchozo, J., y Moreira, M. (2020). Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín. [https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2007/1/TIC\\_AP53D.pdf](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2007/1/TIC_AP53D.pdf)
- Gutiérrez, S. (2022). La comunicación horizontal como metodología activa: un recurso eficaz para el aprendizaje en Ciencias de la Información. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/75926/>
- Heredia, C., y Oriundo, S. (2020). Comunicación interna y su relación con el engagement en servicios call center del Perú en Lima – Cercado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58248>
- Julca, F. (2021). Comunicación interna y manejo de conflictos en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lurín – 2020. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1583>
- León, M. y Ocrosopoma, C. (2018). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26537>

- Leureyros, C. (2021). Comunicación interna y su relación con el engagement laboral en la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Lima 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81052>
- López (2018). En su investigación, comunicación organizacional “un análisis interno de la alcaldía de Pereira”. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/4195>
- Masías, O. (2023). Cultura organizacional y su implicancia en el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64042>
- Paredes, M. (2019). Comunicación organizacional para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la municipalidad distrital de Huachis – Huari. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3712>
- Paredes, P. (2020). La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de Barranca, 2020. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4415>
- Pineda, F., y Agudelo, S. (2018). Comunicación organizacional y clima laboral de empocaldas S.A. E.S.P. y fundación Concivica. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3980>
- Rojas, R. (2019). Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62403>
- Romero, M. (2022). Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2674>
- Romero, M. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores contratados en la Oficina de Administración del Gobierno Regional de

Tumbes, 2022.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63970>

Roncal, N. (2018). Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en cuatro I.E Secundarias Públicas de la ciudad de Cajamarca.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/757>

Solano, M. (2020). La relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en el Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5997?show=full>

Triviños, I. (2020). Comunicación organizacional y manejo de conflictos de los trabajadores del área de cobranza en la empresa Scotia Contacto, Surco – 2020. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1577>

Uaqui, R. (2020). Análisis de la comunicación organizacional interna en la municipalidad distrital de yaquerana, primer trimestre 2020.  
<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/153>

Villalobos, D. (2019). La comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5846>

# **VIII. ANEXOS**

**ANEXO N°1: Matriz de consistencia**

**Comunicación organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA																							
<p><b>PRINCIPAL</b></p> <p>¿Qué tipo de comunicación organizacional aplican los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021?</p> <p align="center"><b>1</b></p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar los tipos de Comunicación Organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.</p> <p align="center"><b>2</b></p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Se formulará de acuerdo a los resultados de la investigación.</p>	<p><b>Variable 1: Comunicación Organizacional = 30 preguntas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>INSTRUMENTOS</th> <th>ITEMS</th> <th>ÍNDICE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación interna</td> <td>-Medición del feedback que se realiza con los colaboradores. -Nivel de comunicación afectiva, colaborador-gerente.</td> <td rowspan="4">Encuesta Aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto</td> <td>1,2,3,4,5 ,6,7,8,9</td> <td rowspan="4">Likert</td> </tr> <tr> <td>Comunicación descendente</td> <td>-Nivel de eficacia y confianza laboral. -Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores.</td> <td>10,11,12 ,13,14,15,16</td> </tr> <tr> <td>Comunicación ascendente</td> <td>-Nivel de integración y participación de los colaboradores. -Grado de aceptación de críticas constructivas.</td> <td>17,18,19 ,20,21,22,23</td> </tr> <tr> <td>Comunicación horizontal</td> <td>-Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.</td> <td>24, 25, 26, 27,28,29 ,30</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE	Comunicación interna	-Medición del feedback que se realiza con los colaboradores. -Nivel de comunicación afectiva, colaborador-gerente.	Encuesta Aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto	1,2,3,4,5 ,6,7,8,9	Likert	Comunicación descendente	-Nivel de eficacia y confianza laboral. -Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores.	10,11,12 ,13,14,15,16	Comunicación ascendente	-Nivel de integración y participación de los colaboradores. -Grado de aceptación de críticas constructivas.	17,18,19 ,20,21,22,23	Comunicación horizontal	-Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.	24, 25, 26, 27,28,29 ,30
DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE																						
Comunicación interna	-Medición del feedback que se realiza con los colaboradores. -Nivel de comunicación afectiva, colaborador-gerente.	Encuesta Aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto	1,2,3,4,5 ,6,7,8,9	Likert																						
Comunicación descendente	-Nivel de eficacia y confianza laboral. -Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores.		10,11,12 ,13,14,15,16																							
Comunicación ascendente	-Nivel de integración y participación de los colaboradores. -Grado de aceptación de críticas constructivas.		17,18,19 ,20,21,22,23																							
Comunicación horizontal	-Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores.		24, 25, 26, 27,28,29 ,30																							
<p><b>P. ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Cuál es el tipo de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto?</p> <p>b. ¿Cuál es el tipo de la comunicación</p>	<p><b>O. ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Identificar el tipo de la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <p>c. Identificar el tipo de la comunicación</p>	<p><b>H. ESPECÍFICAS</b></p> <p>Se formulará de acuerdo a los resultados de la investigación.</p>																								

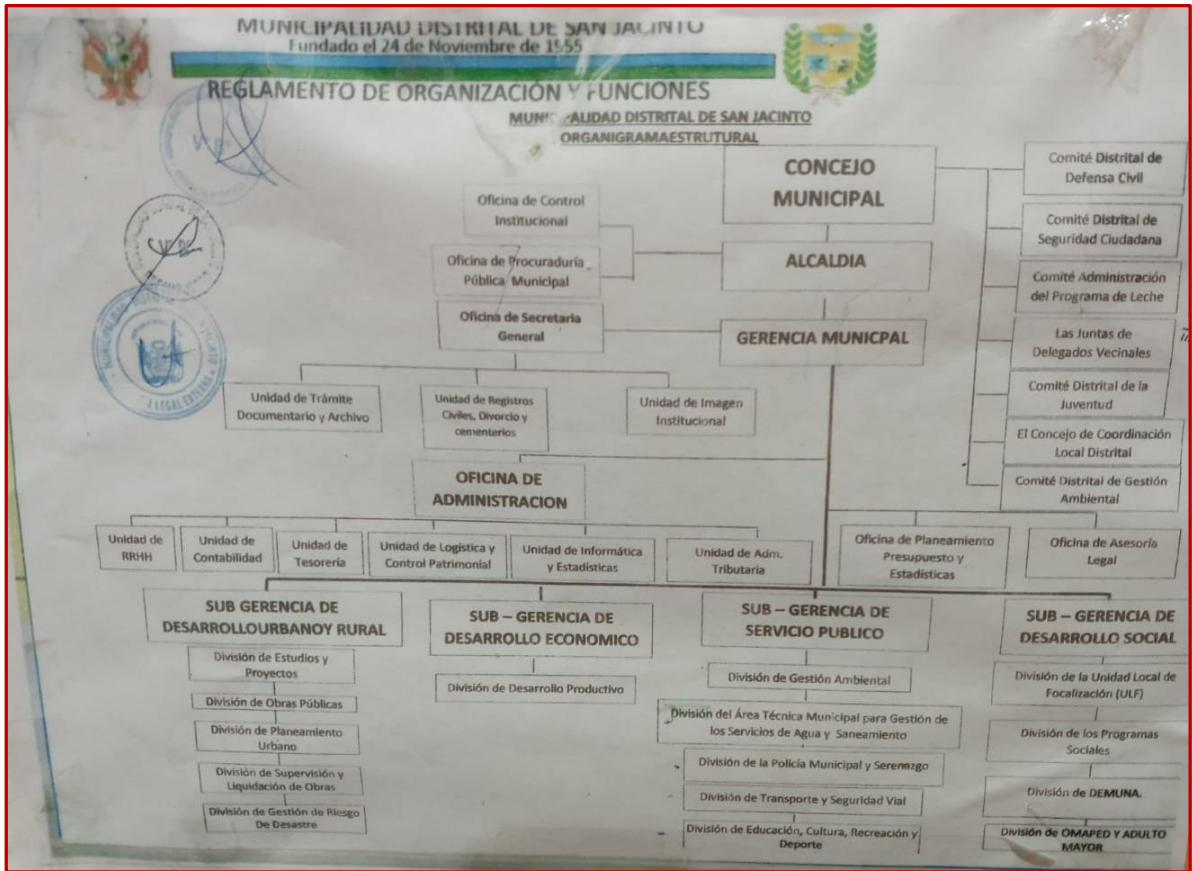


<p>descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto?</p>	<p>descendente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p>			<p>-Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía.</p>			
<p>c. ¿Cuál es el tipo de la comunicación ascendentes en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto?</p>	<p>d. Identificar el tipo de la Comunicación ascendente de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p>		<p>Comunicación externa</p>	<p>-Medios de comunicación. -Plataformas digitales. -Redes sociales.</p>			
<p>d.Cuál es el tipo de la comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto?</p>	<p>e. Identificar el tipo de Comunicación horizontal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p>						

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA				
<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> La investigación es de enfoque CUANTITATIVO, de tipo <b>Descriptivo</b>.</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b> El diseño de investigación es <b>No experimental</b>. Estudio, de corte transversal, prospectivo.</p> <p><b>GRÁFICA</b></p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 10px; width: 100px; margin: 20px auto; padding: 5px;">M - O</div> <p><b>Donde:</b></p>	<p><b>POBLACIÓN MUESTRAL:</b> Para la elaboración del estudio, se ha considerado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Trabajadores	60	<p>Esta investigación se diseña como <b>técnica</b> la <b>encuesta</b> y como <b>instrumento</b> el <b>cuestionario</b>.</p> <p><b>CUESTIONARIO:</b> Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <p><b>Administración:</b> Se aplicará el cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <p><b>Duración:</b> Aproximadamente 30 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ámbito de aplicación:</b> A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</li> <li>- <b>Finalidad:</b> Determinar los niveles de Comunicación Organizacional que aplican los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.</li> <li>- <b>Características:</b> El instrumento consta de 30 ítems, el mismo que cada uno de ellos se seleccionará a su naturaleza de la variable de estudio, en que los trabajadores participaran marcando con una "X" en el casillero que crean necesario.</li> <li>- <b>Confiabilidad:</b> El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta la calidad.</li> </ul>	<p>Después de aplicar las pruebas se crea una base de datos para las respuestas y finalmente, se recopilarán todos los resultados con el método estadístico del programa SPSS (versión 22 para Windows) y el programa Microsoft Excel (versión 2014).</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD						
Trabajadores	60						

<p><b>M1</b> : Muestra de estudio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <p><b>O</b> : Observación sobre la comunicación organizacional en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.</p>		<p>Asimismo, se ha parafraseado con un lenguaje sencillo para una mejor comprensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Validez confiabilidad:</b> El cuestionario fue evaluado por un “juicio de expertos”, para que sea confiable y efectivo en sus resultados, el cual llego a tener tres especialistas, un especialista en el área de la comunicación; asimismo un especialista en metodología de la comunicación</li> </ul> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b></p> <p>Obtenida la información a través del cuestionario, el cual estuvo establecido por 30 ítems, de acuerdo a las dimensiones e indicadores se agruparán en una base de datos, haciendo uso del programa Excel. Asimismo, se utilizará el software estadístico SPSS versión 22, para una interpretación mejor de los resultados logrados de la variable de estudio. Para la apropiada interpretación se hizo uso de figuras estadísticas y tablas para la comprensión de los resultados. Formulados de acuerdo a los resultados de la investigación.</p>	
---	--	--	--

**ANEXO N°2: Organigrama de la Municipalidad distrital de San Jacinto.**



Fuente: Municipalidad distrital de San Jacinto.

### ANEXO N°3: Instrumento de recolección de datos

#### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO, TUMBES, 2021

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Colaborador **(a)** Nombrado **(b)** Contratado

#### II. Objetivo

Determinar los tipos de Comunicación organizacional en los trabajadores de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021.

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario está formulado con el motivo de conocer la problemática que conlleva la entidad. Utilizando la escala que a continuación se muestra elige tu respuesta marcando con una "X" uno de los casilleros, depende de su criterio.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

N.º	VARIABLE/DIMENSIONES	ESCALA			
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
Dimensión 1: Comunicación interna		1	2	3	4
Indicador: Medición del feedback que se realiza con los colaboradores					
1	Recibieron inducciones cuando ingresan a laborar en la institución.				
2	Cuando ingresan a laborar recibieron información sobre la cultura organizacional.				
3	La institución retribuye sus esfuerzos laborales.				
4	Incentivan la identidad institucional en los colaboradores.				
5	Incentivan el trabajo laboral en equipo.				
6	Recibe reconocimiento por sus labores realizadas.				

Indicador: Nivel de comunicación afectiva					
7	La comunicación entre colaboradores es adecuada dentro de la institución.				
8	Realizan reuniones laborales para poder incentivar el cumplimiento de objetivos del área.				
9	Existe una buena comunicación entre el directivo del área y los colaboradores.				
Dimensión 2: Comunicación descendente		1	2	3	4
Indicador: Nivel de eficacia y confianza laboral					
10	Te capacitan para poder desarrollar tus actividades laborales.				
11	El directivo de tu área apoya tu toma de decisiones.				
12	Te incentivan a capacitarte de manera externa.				
13	Recibes la información y herramientas necesaria para realizar tus labores.				
Indicador: Nivel de retroalimentación hacia los colaboradores					
14	Valoran cada puesto laboral dentro de la institución.				
15	Realizan evaluaciones para poder realizar capacitaciones del personal.				
16	Existe la relación comunicativa asertiva entre el directivo y los colaboradores del área.				
Dimensión 3: Comunicación ascendente		1	2	3	4
Indicador: Nivel de integración y participación de los colaboradores					
17	Realizan reuniones para poder compartir ideas para cumplir los objetivos del área.				
18	Participan activamente en la toma de decisiones por área.				
19	Incentivan el trabajo en equipo mediante la comunicación organizacional.				
20	Las instrucciones que recibes del directivo del área son concisas y claras				
Indicador: Grado de aceptación de críticas constructivas					
21	Realizan reuniones para poder socializar las actividades individuales y en equipo del área.				
22	Los directivos tienen comentarios asertivos al momento de evaluar sus labores.				
23	El directivo del área trabaja en la comunicación asertiva para incrementar tu compromiso laboral.				
Dimensión 4: Comunicación horizontal		1	2	3	4
Indicador: Nivel de empatía entre el grupo de trabajadores					
24	Existe una comunicación asertiva y clara con el directivo.				

25	Se fomenta una cultura de empatía dentro de la institución.				
26	Los compañeros de área ofrecen su apoyo para resolver problemas imprevistos.				
27	El directivo te da la confianza necesaria para poder cumplir tus labores.				
Indicador: Grado de sociabilidad con las personas de su misma jerarquía					
28	Existe coordinación e integración entre compañeros del área.				
29	La comunicación entre compañeros de equipo de trabajo es abierta.				
30	El lenguaje empleado por tus compañeros es adecuado y asertivo.				

## ANEXO N°4: Validación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SAMUEL DAVID ANCAJIMA MENA, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 40721106, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Departamento de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Comunicación Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021”.

### VALORACIÓN

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	x		
Aplicable		Inaplicable	
x			


#### Apreciación total:

**Aplicable:** solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente

**Inaplicable:** si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente

**Conclusión final de experto:** Aplicable (x) inaplicable ( )

**Apellidos y nombres:** Ancajima Mena, Samuel David

**DNI:** 40721106 Firma: 

Código ORCID: 0000-0001-7871-5696

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, WILFREDO BARRIENTOS FARIAS, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º0669660, de profesión Licenciado en Ciencias de la Comunicación, con grado académico de Magister, labor que ejerce actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Comunicación Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021”.

### VALORACIÓN

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	x		
Aplicable		Inaplicable	
x			

#### Apreciación total:

**Aplicable:** solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente

**Inaplicable:** si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente

**Conclusión final de experto:** Aplicable (x) inaplicable ( )

**Apellidos y nombres:** Wilfredo Barrientos Farías

**DNI:** 0669660 **Firma:**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, WILMER RAFAEL CHORRES SALDARRIAGA, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º0021793, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Comunicación Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2021”.

### VALORACIÓN

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	x		
Aplicable		Inaplicable	
x			

#### Apreciación total:

**Aplicable:** solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente

**Inaplicable:** si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente

**Conclusión final de experto:** Aplicable (x) inaplicable ( )

**Apellidos y nombres:** Wilmer Rafael Chorres Saldarriaga

**DNI:** 0021793 **Firma:**



## ANEXO N°5: Evidencia de aplicación de instrumento

