UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2020

TESIS

PRESENTADO POR:

AGUSTÍN CESAR VILCA ORTIZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Dictaminador, según Resolución de Facultad N ° 002-2021-FACCAD-UNAM Conformado por:

PRESIDENTE : Dr. Pedro Jesús Maquera Luque

PRIMER MIEMBRO : Dr. Eduar Marcelo Córdova Alvarado

SEGUNDO MIEMBRO : Mg. Charles Arturo Rosado Chávez

Ha calificado la (X) Tesis ( ) Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) Otro .... Titulada: COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2020

Sustentante : Bach. AGUSTIN CÉSAR VILCA ORTÍZ

Asesor : Dra. FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CÓRDOVA

Co Asesor : .....

Terminada la Sustentación y Defensa de manera ( ) Presencial (X) Virtual, se Dictamina Como: APROBADO por UNANIMIDAD con el Calificativo de: REGULAR obteniendo la NOTA de: DOCE (12)

Quedando Expedito para que se le Confiera el TÍTULO PROFESIONAL de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

En Fe Queda Asentada La Presente Acta.

Moquegua, 10 de AGOSTO del Año 2021

Firmado digitalmente por CÓRDOVA ALVARADO Eduar Marcelo FAU 20449347448 soft
Fecha: 2021.08.17 19:34:35 -05'00'

Primer Miembro

Firmado digitalmente por MAQUERA LUQUE Pedro Jesus FAU 20449347448 soft
Fecha: 2021.08.17 19:26:26 -05'00'

Presidente del Jurado

Firmado digitalmente por ROSADO CHAVEZ Charles Arturo FAU 20449347448 soft
Fecha: 2021.08.18 08:18:03 -05'00'

Segundo Miembro

Tesista

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por ser mi guía constante en la vida.

Se la dedico a mi madre Felicitas Ortiz Miramira por su fortaleza e incansable deseo de sacarme adelante.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi alma mater la Universidad Nacional de Moquegua.

En ese mismo nivel agradezco a mi asesora y jurados de la presente investigación.

No dejando de lado, agradezco a todos aquellos que contribuyeron en el proceso de realización de esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

La investigación planteada es de tipo básica de diseño no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra está conformada por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, siendo un total de 87 personas. La técnica empleada para recolección de datos es la encuesta y los instrumentos son los cuestionarios de comunicación interna (24 Ítems) y clima laboral (34 ítems) según la escala Likert.

De los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que, existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020; obtenida mediante p de 0.000 <0.05 y coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.719, teniendo una correlación positiva alta, que quiere decir que a mejor comunicación interna en la organización mejor será el clima laboral.

PALABRAS CLAVE: Comunicación interna, clima laboral, comunicación organizacional, ambiente laboral, comportamiento organizacional, administrativo.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between internal communication and the work environment of the administrative staff of the National University of Moquegua, 2020.

The proposed research is of a basic type of non-experimental design - cross-sectional, with a quantitative approach. The sample is made up of the administrative staff of the National University of Moquegua, with a total of 87 people. The technique used for data collection is the survey and the instruments are the internal communication questionnaires (24 items) and work environment (34 items) according to the Likert scale.

From the results obtained in the study, it can be concluded that there is a significant relationship between internal communication and the work environment of the administrative staff of the National University of Moquegua, 2020; obtained through p of 0.000 <0.05 and Spearman's Rho correlation coefficient = 0.719, having a high positive correlation, which means that the better internal communication in the organization, the better the work environment.

KEY WORDS: Internal communication, work climate, organizational communication, work environment, organizational behavior, administrative.

CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO ..... **ii**

DEDICATORIA ..... **iii**

AGRADECIMIENTOS ..... **iv**

RESUMEN **5**

ABSTRACT **6**

ÍNDICE DE TABLAS **10**

ÍNDICE DE FIGURAS **12**

I. INTRODUCCIÓN **13**

1.1. Descripción y formulación del problema 13

1.1.1. Descripción del problema 13

1.1.2. Formulación del problema 15

1.2. Antecedentes 16

1.2.1. Antecedentes internacionales 16

1.2.2. Antecedentes nacionales 17

1.2.3. Antecedentes locales 19

1.3. Objetivos 21

1.3.1. Objetivo general 21

1.3.2. Objetivos específicos 21

1.4. Justificación e importancia 22

1.4.1. Justificación teórica 22

1.4.2. Justificación metodológica 22

1.4.3. Justificación práctica 23

1.4.4. Importancia de la investigación 23

1.5. Hipótesis 23

1.5.1. Hipótesis general 23
1.5.2. Hipótesis especificas 23
II. MARCO TEÓRICO 25
2.1. bases teóricas sobre el tema de investigación 25
2.1.1. La comunicación interna 25
2.1.2. Clima laboral 39
2.2. Definición de términos 44
III. METODOLOGÍA 46
3.1. Tipo y nivel de investigación 46
3.1.1. Tipo de investigación 46
3.1.2. Diseño de investigación 46
3.1.3. Nivel de investigación 46
3.2. Operacionalización de variables 47
3.3. Ámbito temporal y espacial 50
3.4. Población y muestra 50
3.4.1. Población 50
3.4.2. Muestra 51
3.5. Instrumento 53
3.5.1. Técnica 53
3.5.2. Instrumentos 53
3.6. Procedimientos 53
3.7. Análisis de datos 54
3.8. Validación y fiabilidad de instrumentos 54
3.8.1. Validez 54
3.8.2. Confiabilidad 56
3.8.3. Fiabilidad de los instrumentos 56

IV. RESULTADOS 58
4.1 Descripción de resultados 58
4.2 Resultados obtenidos para la variable: comunicación interna 59
4.3 Resultados obtenidos para la variable: clima laboral 65
4.4 Contrastación de hipótesis 76
4.4.1. Prueba de normalidad 76
4.4.2. Hipótesis General 78
4.4.3. Contrastación de hipótesis especificas Nº 01 79
4.4.4. Contrastación de hipótesis especificas Nº 02 80
4.4.5. Contrastación de hipótesis especificas Nº 03 81
4.4.6. Contrastación de hipótesis especificas Nº 04 82
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 83
CONCLUSIONES 87
RECOMENDACIONES 89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 91
ANEXOS 97

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA 48
TABLA 2 VARIABLE CLIMA LABORAL..... 49
TABLA 3 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 50
TABLA 4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN..... 52
TABLA 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA 55
TABLA 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CLIMA LABORAL 56
TABLA 7 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD 57
TABLA 8 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD 57
TABLA 9 BAREMOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA 58
TABLA 10 BAREMO DEL CLIMA LABORAL 59
TABLA 11 NIVELES DE COMUNICACIÓN INTERNA..... 59
TABLA 12 NIVELES DE LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL 61
TABLA 13 NIVELES DE LA DIMENSIÓN PROCESO COMUNICATIVO 62
TABLA 14 NIVELES DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA DE LA COMUNICACIONES 63
TABLA 15 NIVELES DE LA DIMENSIÓN GRADO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN..... 64
TABLA 16 NIVELES DE CLIMA LABORAL..... 65
TABLA 17 NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... 66
TABLA 18 NIVELES DE LA DIMENSIÓN PROCESOS ORGANIZACIONALES 67
TABLA 19 NIVELES DE LA DIMENSIÓN ÉTICA Y CONDUCTA 68
TABLA 20 NIVELES DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN 69
TABLA 21 NIVELES DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN 70
TABLA 22 NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN..... 71
TABLA 23 NIVELES DE LA DIMENSIÓN PROCESO DE INTERACCIÓN E INFLUENCIA72
TABLA 24 NIVELES DE LA DIMENSIÓN RENDIMIENTO Y ENTRENAMIENTO..... 73
TABLA 25 NIVELES DE LA DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES 74
TABLA 26 NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRÉS Y TENSIÓN ORGANIZACIONAL..... 75
TABLA 27 PRUEBA DE NORMALIDAD..... 76
TABLA 28 RANGOS DE CORRELACIÓN 77
TABLA 29 ESTADÍSTICO RHO DE SPEARMAN 78
TABLA 30 ESTADÍSTICO DE PRUEBA RHO DE SPEARMAN 79

TABLA 31 ESTADÍSTICO DE PRUEBA RHO DE SPEARMAN 80
TABLA 32 ESTADÍSTICO DE PRUEBA RHO DE SPEARMAN 81
TABLA 33 ESTADÍSTICO DE PRUEBA RHO DE SPEARMAN 82

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA 60
FIGURA 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL 61
FIGURA 3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE PROCESO COMUNICATIVO 62
FIGURA 4. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA DE LAS COMUNICACIONES 63
FIGURA 5. RESULTADOS DE GRADO DE DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 64
FIGURA 6. RESULTADOS DE LA VARIABLE DE CLIMA LABORAL 65
FIGURA 7. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 66
FIGURA 8. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN PROCESOS ORGANIZACIONALES 67
FIGURA 9. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE ÉTICA Y CONDUCTA 68
FIGURA 10. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE LIDERAZGO Y DIRECCIÓN 69
FIGURA 11. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE MOTIVACIÓN 70
FIGURA 12. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE LA COMUNICACIÓN 71
FIGURA 13. RESULTADOS DEL PROCESO DE INTERACCIÓN E INFLUENCIA 72
FIGURA 14. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE RENDIMIENTO Y ENTRENAMIENTO 73
FIGURA 15. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE TOMA DE DECISIONES 74
FIGURA 16. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN ESTRÉS Y TENSIÓN ORGANIZACIONAL 75

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

La comunicación interna en la actualidad demuestra ser una herramienta fundamental dentro de las organizaciones públicas, de este modo su relevancia radica principalmente en la gestión del talento humano y en el proceso de toma de decisiones. Probablemente la comunicación deficiente sea el origen de los conflictos interpersonales que se producen con mayor continuidad en las organizaciones públicas. Todo ello permite que las organizaciones no cumplan con sus fines y objetivos. La comunicación interna ha sido un aliado para fortalecer las instituciones públicas, es un factor indispensable en el desarrollo y comportamiento de las organizaciones, es decir, que los resultados dependerán de la manera como se gestiona dentro de la organización.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2014), realizó un diagnóstico al servicio civil en América Latina, estudio de la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, en lo que refiere a la comunicación interna y la gestión de relaciones laborales, ubico al Perú en el antepenúltimo lugar después de Ecuador y Honduras. Esta evaluación realizó una comparación desde el año 2004. Los resultados tienen en atención a Brasil al 2011/2013; dentro de una escala de 0 a 100, con 55 puntos; Guatemala y Perú, tuvieron 20 punto; y Ecuador y Honduras, tuvieron 10 puntos. Esto significa que las entidades públicas en Latinoamérica y Centro América tienen problemas, conflictos y situaciones que dañan la eficiencia y productividad.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil en el año 2017 ha implementado 02 herramientas de gestión, el primero la guía para gestión del proceso de comunicación interna mediante Resolución de Presidencia Nº 151-2017-SERVIR-PE el cual brinda criterios y pautas a las entidades públicas para implementarlas, y el segundo la guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 151-2017-SERVIR-PE con mismo fin que la primera. Ha pasado más 03 años que el SERVIR aprobó estos lineamientos, sin embargo, pocas son las entidades que la implementado dentro de sus estrategias y documentos de gestión, esta es una realidad presente en la Universidad Nacional de Moquegua.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016), por su parte ha desarrollado lineamientos para el diseño y puesta en práctica de la gestión del proceso de la comunicación interna que consiste en informar, motivar e inculcar a sus servidores civiles la cultura organizacional. Así también, aprueba la guía de gestión del proceso de cultura y clima organizacional. Por el contrario, estas disposiciones no se han implementado en algunas entidades públicas, siendo útiles y fundamentales para gestión pública. Este es el caso de la Universidad Nacional de Moquegua que es una institución universitaria licenciada de carácter regional, en otras palabras, que cuenta con 01 sede central: Mariscal Nieto y 02 filiales: Filial Ilo e Ichuña, la primera de las filiales ubicada en el distrito de Ilo a 66 km, y mientras que la segunda en el distrito de Ichuña a 123 km aproximadamente.

Según lo expuesto en los párrafos anteriores surge la necesidad de investigar la comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, ya que carece de los instrumentos de gestión como el plan de comunicación y el plan de acción de clima organizacional, y esto es

evidente al hacer falta una red interconectada entre la sede central y las filiales, por consiguiente, la información no se transmite eficientemente. En ese sentido la sede Mariscal Nieto que como tal centraliza toda la información del aparato administrativo, sin embargo, esta ocasiona la dilación de la información. Por otro lado, las tecnologías de información se hacen indispensables en el uso de softwares, intranet y redes comunicaciones o sociales para desarrollo actividades o funciones con las cuales no cuenta la entidad.

La Universidad Nacional de Moquegua tiene limitaciones con su red interconectada entre la sede central y las filiales, en consecuencia, la información no fluye correctamente, en otras palabras, es centralizada. Asimismo, el sistema de seguimiento de tramite documentario y planillas es limitado y deficiente, sin embargo, hace falta considerar la interacción entre personal administrativo donde puedan: informarse, comentar, sugerir y dialogar; también hace falta la implementación de espacios de participación, dialogo y comunicación donde permita la comunicación horizontal con sus autoridades, afín de eliminar las barreras de la comunicación; los tramites documentarios de las filiales en lugar de ser físicos deben ser electrónicos a efectos de mejorar la eficiencia de las comunicaciones.

1.1.2. Formulación del problema

Interrogante general

¿Qué relación existe entre la comunicación interna con el clima laboral del personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

Interrogantes secundarias

- PE 01.- ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

- PE 02.- ¿Qué relación existe entre el proceso comunicativo con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

- PE 03.- ¿Qué relación existe entre la eficacia de las comunicaciones con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

- PE 04.- ¿Qué relación existe entre el grado de desarrollo de los sistemas de información con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Wencen (2019), en su tesis "*La comunicación interna en la FACOM: Una propuesta de plan de comunicación estrategica para el fortalecimiento de su clima laboral",* Facultad de Comunicación y Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Guerrero, Guerrero. La finalidad de esta investigación es proponer un plan estrategico de comunicación que mediante acciones a implementar en su público interno incida en el estableciemiento de un clima laboral favorable y armonioso para el buen funcionamiento de la Facultad de Comunicación y Mercadotecnia en la UAGRO. La poblacion es de 829 conformada por 762 alumnos y 67 trabajadores administrativos, de intendencia y maestros academicos, la muestra fue representativa y por cada grupo aleatoriamente para ello se emplearan encuestas, observacion participativa y entrevistas. La

investigacion concluye: que existe una mala comunicación dentro de la FACOM, en vista que de la apliacion de estas tres tecnicas muestran que existen grupos o corrientes que han fracturado la comunicación interna a consecuencia de la politica existente, esto debido a que existen diferentes corrientes politicas que pugnan por su posicionamiento dentro de la institucion.

Sellan (2020) en su investigacion: *Análisis de la comunicación interna del Municipio de Cantón Daule y su influencia en el clima laboral en el año 2019*", de la Facultadad de comunicación social de la Universidad de Guayaquil. El objetivo de esta tesis es analisar la gestion de la comunicación interna del Municipio de Cantón Daule para mejorar el clima laboral en el año 2019. La población corresponde a 150 colaboradores y se empleo el muestro probabilistico por cuotas según los criterios que los trabajadores municipales tengan más de 03 años en la institucion y se encuentren en distintos departamentos. El tipo de investigación es descriptiva. Esta tesis concluye: que la comunicación interna influye en el clima laboral continuamente desde la manera de informar que presentan los jefes inmediatos a los subordinados hasta la forma de motivación en que perciben en el clima laboral.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Cabrera (2017) en la tesis que lleva por título "La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca", de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca. La población es de 538 y la muestra a estudiar es 110 trabajadores administrativos. El tipo de investigación es

correlacional. Los resultados obtenidos de la correlación de Pearson son de 0.527, que indica que existe correlación significativa entre la variable comunicación organizacional interna y el clima laboral.

Hurtado (2018), en su tesis que lleva por título "*La comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2017, de la Universidad Nacional de José María Arguedas, de la Escuela de Administración de Empresas.* Tiene por objetivo establecer la relación de la comunicación organizacional interna con el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de José María Arguedas, Andahuaylas - 2017. La población de trabajadores administrativos es de 107 y se tomó la totalidad de la población para el estudio. El tipo de investigación es básica y el diseño es descriptivo - correlacional. El resultado obtenido de la correlación de las dos variables tiene el valor de r=0,431, que significa que tiene una correlación moderada positiva con un nivel de significancia de 0,000 menor al nivel esperador (p <0,05).

Quino (2016), en su investigación titulada *"Comunicación interna y ambiente laboral en el RENIEC Santa Beatriz. Lima. 2016",* de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo general es determinar qué relación existe entre la comunicación interna y ambiente laboral en el RENIEC. Santa Beatriz. Lima. 2016. La población está conformada por 110 trabajadores administrativos de RENIEC y esta a su vez conforma la muestra. La investigación es diseño no experimental de nivel correlacional. Las conclusiones arribadas es que la comunicación interna se relaciona significativamente con las relaciones del ambiente laboral en el RENIEC. Santa Beatriz. 2016, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.478) equivalente a una relación moderada de las variables.

Palacios (2018) en su tesis de investigación *"Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una Escuela Estatal de Chosica, año 2018",* de la Facultad de Ciencias de las Comunicación de la Universidad César Vallejo, Lima. El objeto de esta investigación es explicar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral. La población y la muestra censal está compuesta por 100 colaboradores de la I.E. 1267 La Campiña. La investigación es del tipo correlacional. Los resultados obtenidos son que la comunicación interna tiene relación significativa con el clima laboral de una escuela de estatal de Chosica, año 2018, con un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.478 siendo positiva alta.

Vargas (2017), en la Tesis *"Comunicación organizacional y clima laboral en docentes de nivel inicial de la I.E. Pública del Distrito de Huaral – 2016",* de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima. Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en docentes del nivel inicial de I.E. públicas del distrito de Huaral – 2016. La muestra de esta investigación está conformada por la totalidad de la población que corresponde a 132 docentes. El tipo de nivel de investigación es correlacional. Se concluye que la variable comunicación organizacional se relaciona positivamente con el clima laboral en docentes de nivel inicial con Rho Spearman de 0.442 y significancia de p=0.000, asimismo tiene una correlación moderada y significativa de $p<0.05$.

1.2.3. Antecedentes locales

Del carpio (2015), en su tesis que lleva por título *"Importancia del clima laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua 2015",* de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad Católica de Santa María. El objetivo general de esta investigación es determinar la importancia

del clima laboral en los servidores públicos de la Municipalidad de Mariscal Nieto. La población está conformada por 438 y la muestra es de 204 servidores públicos (profesionales titulados o técnicos). El muestreo fue aleatorio estratificado. La principal conclusión de esta investigación es que el 70.7 % consideran bastante favorable el clima laboral para desarrollar eficientemente sus actividades dentro de la entidad, mientras, que ninguno considera los considera desfavorable.

Flor (2018), en su investigación *"Comunicación interna y cultura organizacional en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua",* de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objeto de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo social de la UNAM, 2018. La población está compuesta 105 personas entre docentes y estudiantes, y la muestra es de 83 donde 07 son docentes y 76 son estudiantes. El diseño es transversal y su nivel es correlacional. Los resultados obtenidos son que el coeficiente de "r" de Pearson es equivalente a 0.677 y su nivel de significancia es de p=0.000 que indica que mientras mejor es la comunicación interna, mejor es la cultura organizacional. Asimismo, existe relación directa entre la comunicación interna y la cultura organizacional.

Venero (2015), En la tesis de investigación titulada "*Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua 2013",* de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. La población total de 100 personas será la muestra censal, es decir, la totalidad de la

muestra se encuesto. El estudio es de nivel correlacional. El resultado obtenido es que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal la Municipalidad Provincial de Marisca Nieto, Moquegua 2013, con un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0.638 (nivel moderado).

Campano (2019), La investigación titulada *"Liderazgo directivo en el clima laboral en la Institución de Daniel Becerra de Moquegua en el año 2018",* de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín. Esta investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el liderazgo directivo y el clima laboral en la institución educativa Daniel Becerra Ocampo, 2018. La muestra es de 68 personas que representa la totalidad del personal estable. El nivel de investigación es descriptivo. Se concluye que existe correlación positiva moderada de 0.475, por lo que se puede afirmar que existe una relación entre el liderazgo y el clima laboral en la Institución Educativa Daniel Becerra Ocampo, 2018.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- OE 01.- Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

- OE 02.- Determinar la relación que existe entre el proceso comunicativo y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- OE 03.- Determinar la relación que existe entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020.
- OE 04.- Determinar la relación que existe entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

1.4. Justificación e importancia

La investigación se justifica desde los siguientes aspectos:

1.4.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación se fundamente en el estudio de la teoría de la comunicación organizacional, siendo más precisos en la comunicación interna y el clima laboral. Este conocimiento nos permitió desarrollar el estudio de la relación de las variables antes mencionadas aplicadas al personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

1.4.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico esta investigación ha logrado el cumplimiento del objeto de estudio mediante la secuencia estadística de comprobación de hipótesis a partir de la formulación de los instrumentos de investigación para cada variable, por medio de los cuales se realizó la medición y procesamiento con el fin de haber determinado la relación de las variables.

1.4.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico esta información será de utilidad para los encargados del área de la Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Moquegua, siendo una fuente de datos para la toma de decisiones.

1.4.4. Importancia de la investigación

La importancia de la investigación sirve para conocer la relación de comunicación interna y el clima laboral como pilar fundamental del desarrollo estratégico de la organización, es decir, el mejoramiento de la cultura del ambiente laboral, siendo esta una práctica eficiente de la gestión pública en la Universidad Nacional de Moquegua.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

1.5.2. Hipótesis especificas

- HE 01.- Existe relación significativa entre el diseño organizacional de la comunicación interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- HE 02.- Existe relación significativa entre el proceso comunicativo y el clima laboral personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- HE 03.- Existe relación significativa entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020.

- HE 04.- Existe relación significativa entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. La comunicación interna

Cuenca & Laura (2018) definen que la comunicación interna es un "conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre sus miembros mediante diferentes técnicas e instrumentos" (P. 17).

Sánchez (2009) refiere que son todas las técnica y acciones proporcionan información a través del envío y recepción del mensaje que los integrantes descifran y comparten en dentro de la organización como resultado pueden influenciar en las percepciones y comportamientos, y a su vez permite alcanzar los objetivos.

Zapata (2016) sostiene que la comunicación interna es el instrumento estratégico que influye en la producción tanto a nivel individual como nivel grupal, en consecuencia, contribuye a alcanzar los objetivos, por otra parte, está íntimamente relacionado con cultura y en esta misma línea con identidad. Su finalidad es informar al personal acerca de, si se están alcanzando los objetivos y si se cumple con la visión y misión de la organización.

Vaca & Heiller (2017) sostuvieron que la comunicación interna tiene la labor audaz de estar estructurada estratégicamente, de manera tal que su importancia radica en gestión de la cultura, la identidad y el clima, en consecuencia, estas refuerzan el orgullo, pertenencia, y motivación.

2.1.1.1. Elementos del proceso de la comunicación

Según Baca, et al. (2014), sostiene que es fundamental conocer los elementos que forman parte del proceso comunicativo: a) Emisor o fuente de la transmisión, es donde inicia el intercambio de mensajes, y tiene la particularidad de trasmitir su leguaje, cultura, rasgos, etc; b) Destinatario o receptor, es quien recibe el mensaje, por lo tanto, es aquel que lo interpreta según su leguaje, conocimiento e instrumentos; c) El canal es la vía, forma física o digital empleada en la transmisión del mensaje durante el proceso comunicativo; d) El mensaje, es elemento que contiene los significados, en otras palabras, la información enviada al receptor por un canal definido; e) El código, es todo aquel sistema de signos y reglas que dan forma al mensaje, es decir, el leguaje donde la codificación y decodificación intervienen; f) El feedback o retroalimentación, es sin duda la repuesta del destinatario, empleando el mismo código siempre en cuando este recepcione el mensaje y lo interprete.

Develar el canal utilizado tanto por el emisor como por el receptor es importante en una comunicación eficaz, por ello es imprescindible elegir el canal adecuado.

2.1.1.2. Barreras en la comunicación

Chiavenato (2009) sostiene que durante el proceso de la comunicación existe algunas deficiencias que simbolizan barreras que impiden la transmisión eficaz de la comunicación.

A. Barreras personales

Estas intervenciones son originadas por las emociones, sentimientos, y los principios de una persona. Es por ello, que pueden deformar la comunicación.

B. Barreras físicas

Son las intervenciones que surgen en el ambiente en el cual se trasmite la información, también se pueden considerar barreras físicas a la distancia, al contexto, al ruido o al lugar donde se emplea la comunicación.

C. Barreras semánticas

Estas distracciones o restricciones nacen a partir de los sistemas de símbolos, signos, gestos, es decir, el lenguaje. También se pueden dar a entender otro significado, por tanto, esto puede deformar la interpretación del mensaje.

Estas barreras pueden darse juntas como resultado pueden bloquear o deformar el mensaje.

D. Barreras organizacionales, interpersonales e individuales

Dentro de la organización tambien existen estas barreras, que pueden afectar a la organizacion. Las cuales son las siguientes:

- Filtración: Se inicia cuando emisor maneja la comunicación hacia el receptor, por lo general esto puede suceder en las organizaciones de status vertical, donde se informa lo más sustancial, es decir, la síntesis.

- Percepción selectiva: Se observa cuando el emisor, como el receptor solo aprecian y atienden según lo que les convenga a partir de la necesidad, motivación, experiencia u otros factores personales.

- Sobrecarga de información: Se atribuye al exceso de información que sobrepasa la capacidad de procesarla, esto quieres decir, que la saturación de información puede colapsarse y desperdiciarse.

- Distorsión: Se da cuando se modifica y altera el significado del mensaje inicial. Es decir, cambia su interpretación.

- Omisión: Este se da partir de la omisión o fragmentación del mensaje, pues por este motivo el significado pierde estructura y sentido.

2.1.1.3. Direcciones de comunicación

Robbins y Judge (2013) sostienen que la comunicación puede ser vertical y lateral. La comunicación vertical se divide en dirección ascendente y descendente.

A. Comunicación vertical

- Comunicación descendente se realiza desde nivel más alto hasta el nivel más bajo. Es utilizado por los directivos o jefes de la organización para comunicar objetivos, lineamientos y procedimientos. La comunicación descendente es de naturaleza unidireccional.

- Comunicación ascendente se precisa que va desde nivel inferior hacia el nivel superior organización. Se caracteriza la comunicación ascendente por mejorar las interrelaciones entre los directivos y empleados, esto permite que los empleados puedan sugerir, propone y dar soluciones.

B. Comunicación lateral

Esta comunicación lateral esta utilizada entre los empleados que se hallan en el mismo departamento o área, se realiza en entre empleados del mismo nivel o semejante y por lo que favorecen la comunicación en la medida que reducen el tiempo y las coordinaciones. La comunicación lateral por lo general se utiliza como base de apoyo y contribuye a mantener informado al superior.

2.1.1.4. Enfoques de la comunicación

Para Paz (2012) estos se diferencian por sus definiciones y estudios, considerando los más relevantes.

A. Enfoque mecánico

Se centró en la información y la red formal. Hace hincapié en el proceso de la transmisión y recepción de la información mediante el canal, además persigue los fines de alcanzar la eficiencia de la organización como resultado de una comunicación vertical que refuerza la autoridad. En este enfoque no se relaciona con el clima y la interrelación. Se caracteriza por la rigidez dentro del interior de la organización.

B. Enfoque Psicológico

Se orienta desde el aspecto humano que supone la relación de lo cognitivo y la conducta. Desde esta mirada el receptor elige el mensaje y lo interpreta dependiendo de sus rasgos y personalidad, siendo estos el conocimiento, la actitud y la precepción. Para tal fin relacionan proceso de comunicación con el conocimiento, en definitiva, su eje es la atención y el significado entre otros. Aquí se busca humanizar al primer enfoque.

C. Enfoque sistémico

Modelo que es empleado generalmente en la administración, es por ello que ejerce relevancia la comunicación dentro la organización. Refiere a la organización con un conjunto se subsistemas interrelacionados. De ahí se parte la comunicación organizacional como un proceso, modelo donde relaciona las formas de comunicación con la organización vista como un sistema.

D. Enfoque simbólico – interpretativa

Este enfoque se centra en el entendimiento de la acción social desde una mirada de la vida y mundo, que toma con protagonista la interpretación del ser humano, el contexto del aprendizaje, significado, y la realidad. Se interpreta la organización como un fenómeno que en mayor medida es subjetivo al estar constituida por la comunicación. El fin es la comprensión, análisis y la correlación entre el proceso y la acción. Dicho de otro modo, se ve a la organización como un conjunto de culturas, dogmas, valores y lenguajes que producen comunicaciones.

E. Enfoque de control estratégico

Este enfoque hace énfasis en la comunicación como un recurso de control mediante estrategias que contribuyen a la implementación de planes y diseños organizacionales. Aquí se hace referencia a la organización como una arquitectura, dicho de otra manera, se refiere a la estructura, los aspectos, los atributos y la ubicación de la organización. Este modelo se define como una red articulada donde la participación está presente. Luego de haberse puesto en marcha se ejecuta dentro de la organización, por lo tanto, se procede a implementar dentro los tiempos, los procesos y las relaciones para finalmente socializar y comunicar los resultados.

F. Enfoque geométrico de la comunicación

Refiere al entorno, contorno y dintorno de la organización, para referirse al primero es la aquello que envuelve a la organización, el segundo se puede definir como la zona tangible e intangible, que divide lo interno y externo, define la naturaleza de organización. Finalmente, el tercer dintorno es

aquella intangible en la organización donde confluyen los valores y normas, en otras palabras, la cultura de la organización. El dintorno organizacional son la conducta e interacción producida al interior de la organización, esto también alcanza a los fines, objetivos, los recursos humanos y los medios funcionales de apoyo.

2.1.1.5. Teorías de la comunicación

Existen una cantidad ingente de aportes teóricos dentro del estudio de las organizaciones que se pueden ver en cuatro principales escuelas teóricas como son: clásica, humanista, de sistemas y de contingencia. Eduarte (1993)

CORRIENTE TEÓRICA	PERIODO Y REPRESENTANTES	APORTES Y POSTULADOS
Teoría Clásica	Se desarrolla como respuesta a la industrialización a finales del siglo XIX, en Europa y Estados Unidos. Los principales exponentes fueron: - Frederick Taylor - Henry Fayol Max Weber	En la administración científica, Taylor sustentaba el modelo de comunicación lineal, y también la comunicación descendente, aquí fue preponderante la productividad, por lo tanto, se buscaba un control cuidadoso y según la cadena de mando. Según el modelo burocrático de Max Weber, la comunicación entre los miembros de organizaciones debía ser formal e impersonal. La comunicación de la organización es vista como información operativa y formal. Félix (2014). La importancia radica en la información, mas no en la comunicación.

Teoría Humanística	Se desarrolló en el siglo XX, a mediados de la década de los años 30. Los principales exponentes fueron: - Elton Mayo - Douglas McGregor Rensis Likert	El enfoque humanista se centró en las relaciones humanas, es decir, relaciones interpersonales. Se ve reflejado en la relación entre los obreros, las normas de grupo y el liderazgo en la supervisión. Los impulsores de esta teoría proponiendo énfasis de la comunicación entre los obreros y la administración y viceversa. McGregor, en la teoría "X" correspondiente a la teoría clásica y "Y" donde el hombre es social, inteligente, que tiene la capacidad de decidir y de producción, etc.), este pensaba en objetivos compartidos en vías ascendentes y descendentes. Rensis Likert propuso 04 sistemas de administrar: a) autoritario - coercitivo, b) autoritario – benevolente, c) Consultivo y d) Participativo. Explica que, si la organización va del sistema 1 al 4, quiere decir que hay un aumento de la confianza, intervención en la toma de decisiones, se presentan los canales tanto ascendentes, descendentes y horizontales, y también retroalimentación. Los humanistas centraron a la comunicación en un papel principal en la relación entre los actores, permite la participación de los niveles inferiores. Por lo que comunicación nació con el fin de responder a las acciones gerenciales.
Teorías de sistemas	Se desarrolló entre los años 1950 y 1968. Los principales exponentes fueron: - Ludwing Von Bertalanffy - Daniel Kats Robeth Kahn	Plantea a las organizaciones como un sistema comprendida por actividades interdependientes. Se enfoca en un sistema cerrado e independiente del exterior. Los teóricos como von Bertalanffy, Kats y Kahn definen la organización como el conjunto de partes interdependientes, que

		mantiene su existencia gracias al intercambio (trasformar, importar y exportar). Las organizaciones están equilibradas con el ambiente pudiendo perseguir múltiples objetivos. (principio de equifinidad). La teoría de sistemas tuvo en consideración principalmente la relación con el ambiente y la retroalimentación. Se enfocó en describirlos, mas no tuvo en consideración los aspectos históricos o ambientales para comprender los fenómenos organizacionales.
Teoría contingente	Surge como tal a partir de los años 60. Los principales representantes fueron: - Joan Woodward Lawrence y Lorsch	La teoría contingente explica acerca del que el funcionamiento al interior de la organización debe corresponder con la demanda de tareas, la tecnología, el ambiente externo y también las necesidades de los integrantes de la organización. Se caracteriza por unión de los miembros y las unidades de trabajo. Las organizaciones son abiertas y responden a la adaptación de la estructura y política respecto a los resultados.

2.1.1.6. La comunicación organizacional

Los aportes teóricos de esta corriente surgen en Norte América a fines de 1930 e inicios de 1940, comenzaron los estudios con la publicación de Charles Redding en “The Speaker” con artículo titulado “Speech and Human Relations” en el año 1937, esto fue el inicio la comunicación organizacional que para ese entonces nos encontrábamos en la época industrial, donde el auge de la productividad del trabajador tuvo predominio. Si bien es cierto como tal la comunicación organizacional surge a mediados del siglo XX existen diversos autores y postulados teóricos. Redding ya en el año de 1972 es considerado el padre de la comunicación

organizacional y este mismo año realizo la publicación del libro “Communication within the organization: An interpretative review of theory and research” donde analizo la comunicación interna. En 1988 Redding y Tompkins dividieron en 03 periodos: el primero en el cual tiene origen a la “era de la preparación” alrededor de 1900 y 1940 donde es preponderante las reglas y normas para comunicar efectivamente; el segundo es la “era de identificación y consolidación” que va entre 1940 y 1970, donde nace la comunicación organizacional y se reconoce la finalidad de la teoría de las relaciones humanas; y la tercera se denomina la “era de la maduración e innovación después de 1970 donde se caracteriza por el crecimiento de las bases teóricas y filosóficas de esta disciplina. Palacios (2015) pg. 35.

Para Fernández (2009) la comunicación organizacional puede dividirse en comunicación interna y comunicación externa. La comunicación interna se encuentra presente en todas las actividades de la organización, es decir, son las relaciones de sus miembros mediante diversos medios de comunicación con el fin de informarlos, integrarlos y motivarlos con el único propósito de alcanzar los objetivos de la organización. La comunicación externa está presente los mensajes que se emiten hacia a fuera de la organización o publico externo el fin es la proyección de la imagen y cultura de la organización.

2.1.1.7. Gestión del proceso de comunicación interna

Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2017) mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº151-2017-SERVIR-PE “Guía para el proceso de Comunicación interna” de alcance a todas las entidades públicas de todos los niveles de gobierno. Para a implementación la guía describe tres fases del proceso:

A. Fase 1: Planificación

Identificar los mensajes que se quiere dar a conocer; la oficina de Recursos Humanos realizará una relación de los actos de comunicación interna, aquí reunirá la información que corresponde: Nombre de la comunicación, objeto de la comunicación, emisor, audiencia, mensaje, canal y frecuencia. Asimismo, se implementarán buzones de sugerencia y entrevistas y/o grupos.

La elaboración del Plan de Comunicación Interna, para tal fin se empleará la información reunida previamente.

B. Fase 2: Implementación

La oficina de recursos humanos implementara un plan de comunicación interna, posteriormente se hará la validación con áreas emisores del contenido final y se revisara si todos los aspectos de comunicación se relación con el objetivo.

C. Fase 3 Seguimiento

La oficina de recursos humanos realizará el seguimiento un plan de comunicación interna, posteriormente se hará la revisión del cumplimiento de actividades comunicacionales.

2.1.1.8. Dimensiones de la comunicación interna

Para efectos de esta investigacion se emplearan las dimensiones de Franklin & Kriegre (2012), dimensiones que evalúan las comunicaciones desde el punto de vista organizacional son las siguientes:

A. Diseño Organizacional

De acuerdo al modelo mecanicista empleado en ambientes estables o con reducidos cambios. La organización de tipo

mecanicista tiene la característica de que es estable y su diseño busca la eficiencia por medio de la formalización que responde aquella documentación interna; la centralización de la toma decisiones permite la amplitud de control; la especialización permite asignar una función a cada persona; la jerarquía delimita y garantiza el cumplimiento del trabajo; la departamentalización estandariza las actividades. Chiavenato (2009)

B. Procesos comunicativos

Los procesos comunicativos no siempre fluyen cuando predominen los canales formales de dentro de la organización, en algunos casos esta se burocratiza; mientras que, si existe la predominancia los canales informales, se corre el riego que existan los rumores y la organización se anarquicé.

C. Eficacia de las comunicaciones

La eficacia responde a las siguientes preguntas que se informa en lo que refiere a la calidad, cuando se informa respecto al tiempo y el cómo en cuanto a la forma en que se comunica, también mide el grado de grado de utilidad para el desarrollo de las tareas. Así como también impacto en la toma de decisiones (flujo/volumen de la información, utilidad).

D. Grado de desarrollo de los sistemas de información

El desarrollo de sistemas de información, se presenta mediante la intranet, así como la sistematización que responde a la presencia de los tableros de comando o tabla de mando integral dentro de la organización.

Según el autor (Trasobares, 2003) sostiene que la consecución de una ventaja competitiva utilizando los sistemas

de información dependerá en gran medida del correcto desarrollo y puesta en funcionamiento del sistema de información. El desarrollo de un sistema de información no resulta sencillo. Aquellas organizaciones que simplemente adquieren tecnologías de información sin tener en cuenta las necesidades existentes en la compañía fracasarán, poniendo en peligro la supervivencia de la organización. Por ello resulta fundamental los pasos a seguir en el desarrollo de los sistemas de información.

El proceso de desarrollo de los sistemas de información constaría de siete etapas fundamentales:

- Definición del proyecto: en esta etapa se determinaría si la organización presenta problemas y como esto pueden solucionarse mediante la implantación de un sistema de información. En ella se identificarán cuáles son los objetivos del uso de los sistemas de información y como estos se ubican dentro de la estrategia global de la organización. En esta fase resulta fundamental que la alta dirección considere los sistemas de información como un arma estratégica y crea realmente en ello.

- Análisis de sistemas: tras haber identificados los diferentes problemas de la organización estos serán analizados más detenidamente, identificando las causas que lo originan y planteando diversas soluciones. En esta fase se producirá un estudio de factibilidad, para ver si las soluciones son posibles dados los recursos que posee la organización. Hablaremos de tres tipos de factibilidad. La factibilidad técnica para que la solución pueda ser implantada hemos de analizar si la empresa posee los medios informáticos adecuados, o bien si hemos de adquirirlos en el exterior. La factibilidad económica se realizará un estudio y valoración

económica de la solución comprobando que los beneficios de la mejora superan los costes de la implantación o modificación de los sistemas de información. Y la factibilidad operativa se valora si la solución propuesta es deseable para la organización interna de la organización.

- Diseño de Sistemas: una vez elegida aquella solución que resuelva los problemas, se detallará cómo el sistema de información satisface los requisitos planteados por la organización. A la hora de diseñar los sistemas, hemos de indicar que componentes de los sistemas de información utilizaremos (nivel hardware, software y tecnología de las telecomunicaciones) y como se relacionarán dichos componentes entre sí.

- Programación: se traducirán las especificaciones del sistema desarrolladas en la etapa anterior, llevándose a cabo la programación y el desarrollo del software.

- Fase de pruebas: para evaluar el correcto funcionamiento del sistema de información será necesario lleva a cabo un proceso exhaustivo y profundo para determinar si el sistema de información funciona en diversas condiciones y si los resultados se corresponden con lo que se esperaba.

- Conversión: una vez comprobado que el sistema de información funciona correctamente se llevará a cabo la implantación de este, o bien la sustitución del antiguo sistema de información por el nuevo.

- Producción y mantenimiento: una vez instalado el nuevo sistema de información se dice que el sistema está en producción. A partir de aquí existir un proceso constante de evaluación del sistema de información por parte de los

usuarios y personal especializado. Tras ello se identificarán nuevos errores y se planteará la corrección de estos.

2.1.2. Clima laboral

Bordas (2016) sostiene que el clima laboral es el entorno o lugar de trabajo, como tal es una serie de aspectos materiales e inmateriales encontrados en el interior de una organización. Es por ello, que condicionan la conducta, la motivación y la forma de conducirse, es decir, afectan en el desarrollo de sus actividades.

Toro - Álvarez (2009) definió al clima laboral como:

> *"El constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas"*. (Citado en Uribe, 2015, p. 98).

Desde la perspectiva de Olaz (2010) defiende que "e*l clima laboral tiene que ver con las sensaciones generalmente compartidas por los miembros de una comunidad laboral, también denominadas con otros términos como el ambiente, la atmósfera o el aire que se respira en el seno de una organización". (p. 15)*

Baguer (2005) sostiene al clima laboral como el espacio humano en el cual se desenvuelve, también lo define como las particularidades del ambiente laboral que perciben, de modo que afectan en las actitudes del personal. Indicó asimismo que el buen clima se da en un ambiente favorable en efecto, el personal así podrá contribuir. Pero esto puede ser opuesto si el trabajador está descontento o insatisfecho.

2.1.2.1. Elementos del clima laboral

Olaz (2009) determinó que existe una dimensión tanto interna como externa en las organizaciones, en tal sentido identifica un elemento clave el cual es cliente, usuario, entre otros que mediante su comportamiento colectivo influye en el ambiente laboral, un ejemplo a un usuario insatisfecho afecta el entorno del trabajador. Por lo que identifica 03 protagonistas:

- El individuo, entendiéndose como aquel que responde a sus competencias y su desenvolvimiento laboral.
- El grupo, representa al conjunto de personas que persiguen un fin concreto.
- La organización, comprendida por la que engloba tanto las necesidades grupales como las individuales.

2.1.2.2. Características del clima laboral

Pedroso (2004) identifica que el clima laboral presenta estas características:

- El clima es producto de la percepción que tiene cada persona respecto a su ambiente laboral en el cual se desenvuelve.
- Se presenta en un entorno estable por lo que hace posible la medición del mismo.
- Representa la realidad del individuo en su entorno, asimismo forma parte de la realidad organizacional.
- El clima laboral afecta directamente el comportamiento, la motivación, la satisfacción, expectativas, entre otras.
- Es único, dado que las organizaciones difieren entre ellos, así como también en las diferentes.

- Es irrepetible en la medida que puede cambiar según la percepción del trabajador.

2.1.2.3. Componentes del clima laboral

Para Pavía (2012) el clima laboral obedece a diversas variables que no solamente dependen de la organización.

- Componentes del ambiente físico: este tipo de variables se corresponden con el espacio físico, con la contaminación, con las instalaciones, etc.

- Componentes estructurales: hacen alusión al tamaño de la empresa, la estructura de la misma, etc.

- Componentes del ambiente social: se corresponden con el compañerismo, con el tipo de comunicaciones, con los conflictos que existan en la empresa, etc.

- Componentes personales: tales como la aptitud, la motivación del trabajador, etc.

- Componentes propios del comportamiento organizacional: este tipo de variables hacen alusión a la rotación, la productividad, la satisfacción, el absentismo, etc.

2.1.2.4. Dimensiones del clima laboral

Según Mayor (2009) el clima laboral tiene 10 dimensiones:

A. En la dimensión estructura organizacional

Son componentes coherentes con la estructura de la organización y sistema formal, por esta razón los servidores perciben aspectos como las funciones, los procedimientos claramente establecidos, los tramites administrativo con los que cuenta la organización y los lineamientos definidos para el

cumplimiento de sus funciones, así como también las limitaciones que puedan tener en desarrollo de sus actividades.

B. La dimensión de procesos organizacionales

La representa la percepción que tienen los integrantes de la organización acerca de cómo interviene el papel de liderazgo, las comunicaciones, la toma de decisiones y otros factores dentro del ambiente de laboral y gestión organizacional.

C. La dimensión de ética y conducta individual

Se refieren a los valores del personal, las normas o reglamentos de conducta y la ética del personal dentro de la organización, pues estos son definidos como los principios de la organización.

D. La dimensión de liderazgo y dirección

Estos influyen de manera determinante en el clima por medio de los estilos de dirección, por esta razón, la percepción de los miembros de la organización depende de quienes conducen la organización, en tal sentido, generar un clima de confianza donde puedan expresar con libertad sus opiniones y sugerencias.

E. La dimensión motivación

La motivación es traducida como la voluntad que practican hacia el logro y cumplimiento de metas, es decir, es el esfuerzo. Asimismo, esta se puede alcanzar mediante la promoción, estímulos remunerativos, incentivos, la satisfacción alguna necesidad y la rotación de personal, que influencian detenidamente en el clima.

F. La dimensión de comunicación

Se considera la comunicación realizada entre los servidores y los funcionarios en todo momento, más aún ascendente y descendente. Es necesario definir los canales de comunicación a fin de evitar distorsiones en la información.

G. Dimensión de procesos de interacción e influencia

Se refiere a la coordinación realizada entre los integrantes de un grupo de trabajo, en otras palabras, al trabajo en equipo, interacción y participación en proceso de cumplimiento de objetivos y metas.

H. Dimensión de rendimiento y entrenamiento

El rendimiento es entendido como la capacidad para alcanza metas programadas, es decir, los planes operativos. Esto incluye el entrenamiento o capacitación recibida para ejecutar las funciones del cargo asignadas.

I. Dimensión de toma de decisiones

La toma de decisiones es la acción que aborda la solución de un problema, por consiguiente, la realiza principalmente la dirección y gerencia.

J. Dimensión del estrés o tensión organizacional

Es una condición que enfrenta el servidor con una oportunidad, restricción o demanda, por lo tanto, esto implica que los funcionarios y los servidores deben ser competentes para realizar sus actividades a presión cuyo fin es el cumplimiento de metas y objetivos.

2.2. Definición de términos

2.2.1. Comunicación

Para Robbins y Judge (2013) la comunicación se define por cuatro funciones esenciales como son: el control, la motivación, la expresión emocional y la información. Es por ello que actúa como principal fuente de la interacción social, es el mecanismo fundamental para trasmitir información para la facilitar la toma de decisiones.

2.2.2. Comunicación informal

Para Sastre (2009) comunicación informal es aquella que no se encuentra dentro del diseño organizacional, esta tiene por consecuencia crear relaciones entre los miembros de la organización. Su carácter nace a partir de la escases de emociones e información entre los miembros.

2.2.3. Comunicación interna

Berceruelo (2011) sostiene que la comunicación interna cumple un papel fundamental en el escenario multidireccional de la gestión de recursos humanos, es decir esta intensifica la información en todos los niveles, de tal manera que la comunicación fluya eficazmente en todas direcciones. Apoyar la gestión y medición de la organización, su fin de incrementar su eficacia.

2.2.4. Ambiente de trabajo

Para Chiavenato (2011) ambiente de trabajo es medio especifico más próximo al interior de la organización, en tanto este permite las entradas y salidas, por otro lado, dentro del ambiente de trabajo los competidores y entidades reguladoras.

2.2.5. Organización

Según Chiavenato (2011) señala que está compuesta de interacciones de individuales y organizacionales. Producto de la actividad humana, se puede decir que el ser humano es ente social e interactivo, otras palabras por su naturaleza social y sus limitaciones, necesita de la colaboración de otros individuos, en consecuencia, forman organizaciones para lograr alcanzar objetivos.

2.2.6. Clima

Gan & Berbel (2007) describen que el clima está compuesto por las interacciones de las personas y los grupos al interior de la organización. Existe una variedad de condiciones que de manera tal que no se puede entender al clima como único, más bien por el contrario, es diverso y convergen dentro de la organización.

2.2.7. Universidad

Mora, et al. (2015) lo definen como el motor y vivero del progreso económico y social que tiene el fin de contribuir con el intelecto, la ciencia y la cultura, La universidad es una institución de carácter social, educativo y es generadora del conocimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca según su finalidad, dentro de la investigación básica, también llamada pura, teórica o fundamental, su fin primordial es recoger información de la realidad a fin de enriquecer el conocimiento científico. Valderrama (2015) (p. 39). Arias (2021) explica que la investigación básica, es aquella que no resuelve un problema mediato, consiste y es de utilidad para plantear bases teóricas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación planteado es no experimental, es decir, que se realizó sin la manipulación de las variables de estudio, asimismo solo se hizo la observación de la realidad. El tipo de diseño empleado es transeccional o transversal, para Hernández y Mendoza (2018) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. (p.176)

3.1.3. Nivel de investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el nivel es correlacional. Según Hernández & Mendoza (2018) este tipo de estudios tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. (p. 109)

3.2. Operacionalización de variables

Según Carrasco (2009) define: Es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema o investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero sin son concretas solamente indicadores, e ítems (p.226).

La operacionalización de variables consta de: variables, dimensiones, ítems e Índices:

- La Variable: Es una característica o cualidad de una persona, un objeto o un fenómeno. (Díaz, 2010, p.15)
- La Dimensión: Son las subvariables que se desprenden del concepto de la variable básica. (Díaz, 2010, p.20).
- El Indicador: señalado por (Díaz, 2010, p.20). Son los elementos que se desprenden de la definición operacional y dan lugar a los reactivos o Ítems para confeccionar el instrumento de recolección de datos.

A. Variable 1: Comunicación interna

Tabla 1

Variable independiente: Comunicación Interna

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Variables 1	La comunicación interna es un conjunto planificado de acciones dirigidas al público interno, esta permite los procesos de formalización y la toma de decisiones en todos los niveles por medio de la información y la participación. El objetivo primordial es informar, y asimismo crear vínculos de confianza, compromiso y lealtad.Cuenca & Verazzi (2020)	Diseño organizacional	– Formalización	1
			– Centralización	2
			– Especialización	3
			– Amplitud de control	4
			– Departamentalización	5
			– Jerarquía de autoridad	6
		Proceso comunicativo	– Comunicación formal	7, 8, 9
			– Comunicación informal	10,11, 12
		Eficiencia de las comunicaciones	– Calidad de la información	13
			– Tiempo de la comunicación	14
			– Forma de comunicación	15
			– Grado de utilidad de la información	16
			– Impacto de la información	17, 18
		Grado de desarrollo de los sistemas de información	– Intranets	19, 20, 21
			– Tableros integrales	22, 23, 24

Fuente: Elaboración propia

B. Variable 2: Clima laboral

Tabla 2
Variable dependiente: Clima laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 2	El clima laboral es todo el contexto ambiental y cultural de los miembros de la organización, este involucra los comportamientos individuales, grupales y organizaciones que se encuentran en permanente interacción, por lo tanto, se influencia entre los mismo. Bordas (2016)	Estructura organizacional	– Funciones	4
			– Procedimientos	5
			– Trámites administrativos	1
			– Lineamientos	2
			– Limitaciones	3
		Procesos organizacionales	– Influencia de la comunicación	6
			– Influencia del liderazgo	8
			– Influencia de la toma de decisiones	7
		Ética y conducta	– Los valores	9
			– Las normas de conducta	10
			– La ética	11
		Liderazgo y dirección	– Estilos de dirección	12
			– Planeamiento	13
			– Participación y apoyo	15
			– Credibilidad	14
		Motivación	– La remuneración	16
			– Los sistemas de incentivos	17, 18
			– La satisfacción	19, 20
		Comunicación	– Los canales de comunicación	21
			– Comunicación vertical y horizontal	22, 23
		Proceso de interacción e influencia	– Equipo	25
			– Interacción	24
			– Participación	26
		Rendimiento y entrenamiento	– Desempeño	28
			– Capacitación	27
		Toma de decisiones	– Planificación	29
			– Acción	30
		Estrés y tensión organizacional	– Estrés laboral	31, 34
			– Conflicto	32, 33

Fuente: Elaboración propia

3.3. Ámbito temporal y espacial

Según el proceso de esta investigación se trató de una investigación no experimental, donde no se manipularon las variables, sino más bien se observó el fenómeno a estudiar tal como es. El diseño es transeccional (transversal) ya que se recopilaron los datos en un momento único. Hernández et al. (2010).

Ámbito temporal: El periodo de la investigación responde al año 2020.

Ámbito espacial: Se aplicó el muestreo según los estratos del personal administrativo de las filiales y sede central de la Universidad Nacional de Moquegua.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Supo (2015) define la población como: "*el conjunto de unidades de estudio, son las personas afectadas por el problema*". (p.12). La población de estudio estuvo conformada por 112 profesionales que conforman el personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua (**Ver anexo 04**).

Tabla 3

Población de la investigación

Personal Administrativo	Sede Central Moquegua	Filial Ilo	Filial Ichuña	Totales
Régimen D.L. Nº 276	23	3	0	26
Régimen D.L. Nº 1057	64	21	1	86
Totales	87	24	1	112

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Moquegua

3.4.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por un subconjunto del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua: Primero se realizó el muestreo aleatorio simple a fin de determinar el tamaño de la muestra y luego se procedió a realizar el muestreo estratificado.

A. Muestreo Aleatorio simple

Para identificar el tamaño de la muestra se consideró el Muestreo Aleatorio Simple, además el tipo de variable fue Cuantitativa y por lo tanto se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ}$$

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{112*1.96^2*0.5*0.5}{(112-1)0.05^2 + 1.96^2*0.5*0.5} = 87$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Población (N=112)

Z = Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

Entonces teniendo un Nivel de Confianza del 95%, una Varianza de máxima (PQ=0.25) y un error de muestreo del 5%

(D=0.05) y una Población de 112, se obtuvo una muestra de 87 trabajadores que corresponden personal administrativo.

B. Muestreo estratificado

Para determinar la proporción o segmento y se determina una muestra por cada sede o filial de empleados:

$$\sum ksh = \frac{n}{N} = ksk$$

$$fh = \frac{nh}{Nh} = ksk$$

Resolviendo tenemos:

$$ksh = \frac{87}{112} = 0{,}7768$$

Donde:

nh= Muestra

Nh= Población

sh= Desviación estándar

fh= Fracción constante

Tabla 4

Muestra de la investigación

Personal administrativo		(Subpoblación) *(Fracción constante)	Estrato
Sede Central - Moquegua	87	= 87 * 0.7768	67
Filial Ilo	24	= 24 * 0.7768	19
Filial Ichuña	1	= 1 * 0.7768	1
Total	112		87

Fuente: Elaboración propia

Entonces se multiplicó la subpoblación por la fracción constante para la obtención del tamaño de la muestra para el estrato correspondiente, entonces: (Nh)(fh) = nh, proporcionó los siguientes estratos de personal administrativo: Sede Central: 68, Filial Ilo: 19 y Filial Ichuña: 01.

3.5. Instrumento

3.5.1. Técnica

Según Flores (2008), “es el procedimiento o manera de proceder del investigador para reunir la información: se trata de un procedimiento específico de actuación que permite recoger los datos necesarios de los indicadores”. (p. 62). En efecto la técnica empleada fue la encuesta, Carlos (2011) define que “es la información que se obtiene través de cuestionarios o entrevistas con el propósito de conocer comportamientos”. (p. 119)

3.5.2. Instrumentos

Es medio por el cual se vale la técnica para reunir la información. Es decir, es el medio físico que permite la operativización de la técnica, por el cual se registran los datos. Ese sentido para recabar la información se utilizó el cuestionario, que “se vale de un listado de preguntas para obtener información directamente sobre algo específico”. Flores (2018) (p. 67). En cuanto a la presente investigación se aplicaron 02 cuestionarios el primero (Comunicación interna) con 24 ítem, y el segundo (Clima Laboral) de 34 ítem, ambos de escala Likert.

3.6. Procedimientos

Se realizó el procesamiento de los datos a partir de la información obtenida de la encuesta, posteriormente se revisó la consistencia los cuestionarios, es decir se depuro los datos incensarios

proporcionados por los encuestados en el Excel. Se realizó una clasificación de la información agrupando los datos, y a partir de este tratamiento de la información se tabulo los datos manualmente agrupándolos en dimensiones y variables. De esta base de datos se exporto al SPSS versión 23 para el análisis de la información.

3.7. Análisis de datos

En cuanto al procesamiento de datos este consiste en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizó de forma electrónica y se sometió al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una relación entre comunicación interna y clima laboral (Prueba de normalidad) y (Rho de Spearman). Para analizar los datos se utilizó el Software Excel y SPSS versión 23.

3.8. Validación y fiabilidad de instrumentos

3.8.1. Validez

Hernández & Mendoza (2018) refieren que la validez es “el grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (p. 229), es así, que Pérez (2006, p. 80) afirma que “el mecanismo más utilizado para obtener la validación es el juicio de experto”; por lo tanto, se hizo por parte de 05 expertos en el área con la finalidad de validar los instrumentos, en base a la contrastación entre las preguntas y el indicador, así como también el sentido lógico.

A. Instrumento: Cuestionario de comunicación interna

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, por tanto, de acuerdo al valor obtenido se indica que es 89.2 % es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento empleado.

Tabla 5

Validación de instrumentos de comunicación interna

Indicadores	Valoración					Promedio	
	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Sumatoria	%	
1. Claridad	80	95	85	90	90	440	88,00
2. Objetividad	80	95	85	90	90	440	88,00
3. Actualidad	85	95	85	85	90	440	88,00
4. Organización	80	95	85	90	90	440	88,00
5. Suficiencia	85	100	85	90	95	455	91,00
6. Intencionalidad	80	95	90	90	95	450	90,00
7. Consistencia	85	95	85	85	95	445	89,00
8. Coherencia	85	95	85	90	95	450	90,00
9. Metodología	80	100	90	90	95	455	91,00
10. Pertinencia	80	95	85	90	95	445	89,00

Fuente: Fichas de validación

B. Instrumento: Cuestionario de clima laboral

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos; por tanto, de acuerdo al valor obtenido se menciona que es 88,9 % es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento empleado.

Tabla 6

Validación de instrumentos de clima laboral

Indicadores	Valoración					Promedio	
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Sumatoria	%
1. Claridad	85	95	85	90	90	445	89,00
2. Objetividad	85	95	80	85	90	435	87,00
3. Actualidad	85	95	85	90	90	445	89,00
4. Organización	80	100	85	90	95	450	90,00
5. Suficiencia	80	95	85	85	95	440	88,00
6. Intencionalidad	85	100	85	90	95	455	91,00
7. Consistencia	80	95	80	85	95	435	87,00
8. Coherencia	80	95	85	90	95	445	89,00
9. Metodología	80	95	85	90	95	445	89,00
10. Pertinencia	85	100	80	90	95	450	90,00

Fuente: Fichas de validación

3.8.2. Confiabilidad

Hernández & Mendoza (2018) refieren acerca de la confiabilidad que es “el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p.228), mientras que, Santiago (2015) afirma que el índice de confiabilidad del instrumento se determina mediante la prueba de Alfa de Crombach, que tiene la finalidad de “determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems de los instrumentos de medición” (p. 218).

3.8.3. Fiabilidad de los instrumentos

Para establecer la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad de Cronbach (α) que se determina por medio de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum Sr^2}{Si^2}\right]$$

Donde

$K =$ Número de reactivos en escala

$Sr^2 =$ Varianza de cada reactivo

$Si^2 =$ Varianza del instrumento

A. Instrumento: cuestionario de comunicación interna

Los resultados del análisis de fiabilidad obtenidos demostraron que el índice de confiabilidad es $(\alpha = 0{,}915)$, se demuestra que el instrumento: Cuestionario de comunicación interna es confiable.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	24

Fuente: Elaboración propia

B. Instrumento: Clima laboral

Los resultados del análisis de fiabilidad obtenidos demostraron que el índice de confiabilidad es $(\alpha = 0{,}934)$, se demuestra que el instrumento: Cuestionario de clima laboral es confiable.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,934	34

Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

En esta parte de la investigación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de cada variable correspondiente a la investigación “Comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020”, la comunicación interna cuenta con 24 ítems, mientras que el clima laboral cuenta con 34 ítems. Instrumentos que fueron aplicados a una muestra de 87 personas, servidores públicos de la Universidad Nacional de Moquegua.

Posterior a la recolección de información se procedió a trasladar los datos al consolidado Excel para luego exportarla al software estadístico SPSS versión 23. Se agrupó en las correspondientes dimensiones y variables a fin de determinar los resultados, según los baremos establecidos.

Tabla 9

Comunicación interna

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Diseño organizacional	(6 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)	(21 - 25)	(26 - 30)
Proceso comunicativo	(6 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)	(21 - 25)	(26 - 30)
Eficiencia de la comunicaciones	(6 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)	(21 - 25)	(26 - 30)
Grado de desarrollo de los sistemas de información	(6 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)	(21 - 25)	(26 - 30)
Comunicación interna	(24 - 42)	(43 - 61)	(62 - 80)	(81 - 99)	(100 - 120

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Clima laboral

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Estructura organizacional	(5 - 8)	(9 - 12)	(13 - 16)	(17 - 20)	(21 - 25)
Procesos organizacionales	(3 - 4)	(5 - 6)	(7 - 8)	(9 - 10)	(11 - 15)
Ética y conducta individual	(3 - 4)	(5 - 6)	(7 - 8)	(9 - 10)	(11 - 15)
Liderazgo y dirección	(4 - 6)	(7 - 9)	(10 - 12)	(13 - 15)	(16 - 20)
Motivación	(5 - 8)	(9 - 12)	(13 - 16)	(17 - 20)	(21 - 25)
Comunicación	(3 - 4)	(5 - 6)	(7 - 8)	(9 - 10)	(11 - 15)
Proceso de interacción e influencia	(3 - 4)	(5 - 6)	(7 - 8)	(9 - 10)	(11 - 15)
Rendimiento y entrenamiento	(2 - 3)	(4 - 5)	(6 - 7)	(8 - 9)	(10 - 10)
Toma de decisiones	(2 - 3)	(4 - 5)	(6 - 7)	(8 - 9)	(10 - 10)
Estrés y tensión organizacional	(4 - 6)	(7 - 9)	(10 - 12)	(13 - 15)	(16 - 20)
Clima laboral	(34 - 60)	(61 - 87)	(88 - 114)	(115 - 141)	(142 - 170

Fuente: Elaboración propia

4.2 Resultados obtenidos para la variable: comunicación interna

Tabla 11

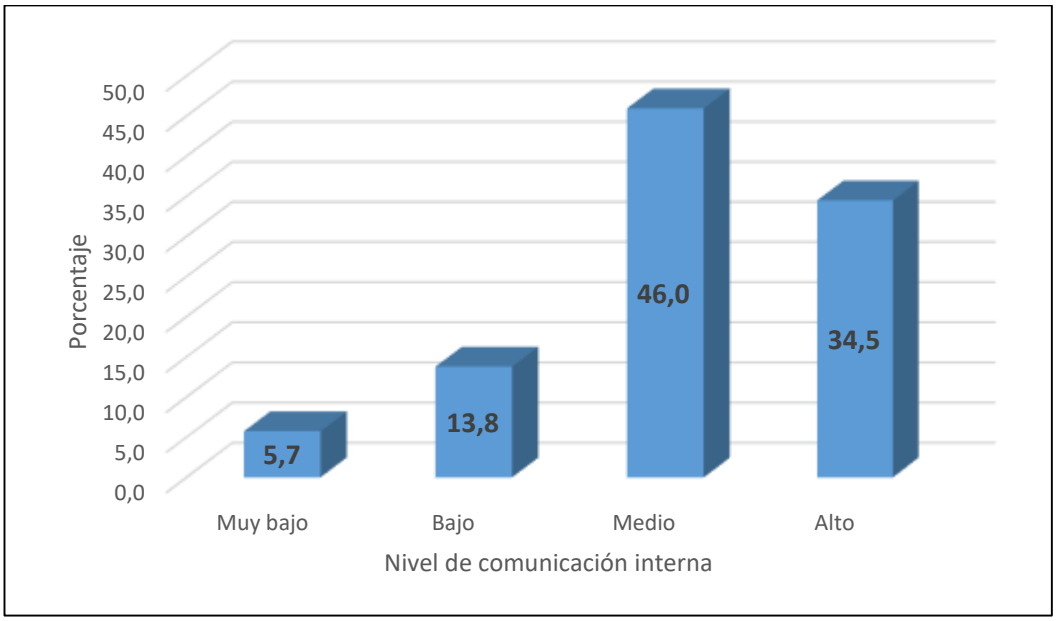
Niveles de comunicación Interna

Nivel de Comunicación Interna	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Muy bajo	5	5,7
Bajo	12	13,8
Medio	40	46,0
Alto	30	34,5
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Resultados de la variable comunicación interna



Según los resultados de la tabla N° 11 y figura 1, podemos observar que el 46,0 % de los entrevistados afirmaron que el nivel de comunicación interna es medio, por otro lado, el 34,5 % afirmaron que se maneja un nivel alto, sin embargo, el 13,8 % manifestaron que la comunicación interna es de nivel bajo y finalmente solo el 5,7 % demuestra que el nivel de comunicación interna es muy bajo. Se puede afirmar que la comunicación interna en la Universidad Nacional de Moquegua, en gran porcentaje es media, debido a las limitaciones con su diseño organizacional, los procesos comunicativos, la eficiencia de las comunicaciones y el grado de desarrollo de los sistemas de información que influyen de manera significativa en el desarrollo de sus actividades y funciones de los funcionarios públicos de dicha organización.

Tabla 12

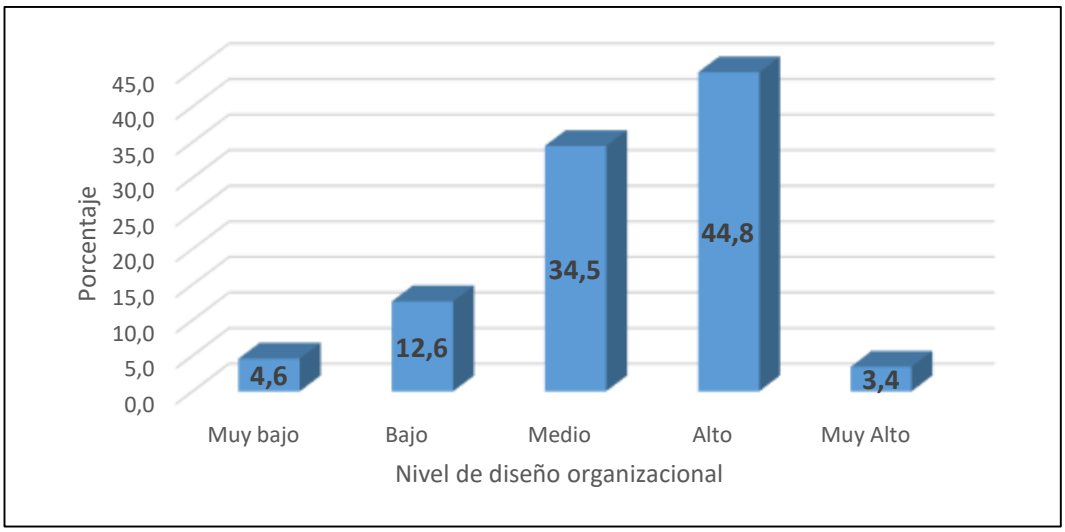
Niveles de la dimensión diseño organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	4,6
Bajo	11	12,6
Medio	30	34,5
Alto	39	44,8
Muy Alto	3	3,4
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Resultados de la dimensión diseño organizacional



Según los resultados obtenidos de la tabla 12 y figura 2, se puede observar que el 44,8 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el nivel de diseño de organización es alto, seguidamente el 34,5 % mencionaron que es un nivel medio, por otro lado, el 12,6 % considera que el nivel es bajo, asimismo el 4,6 % es de nivel muy bajo y finalmente el 3,4 % muestra que el nivel del diseño organizacional es muy alto. Se puede afirmar que existen ciertos mecanismos que están contribuyendo en la aplicación adecuada de las directivas, reglamentos y procedimientos que favorecen la comunicación interna, asimismo en paralelo influyendo positivamente en las decisiones tomadas por los directos o funcionarios, a través de la fomentación de la creación de planes y programas de comunicación interna para bien de la organización.

Tabla 13

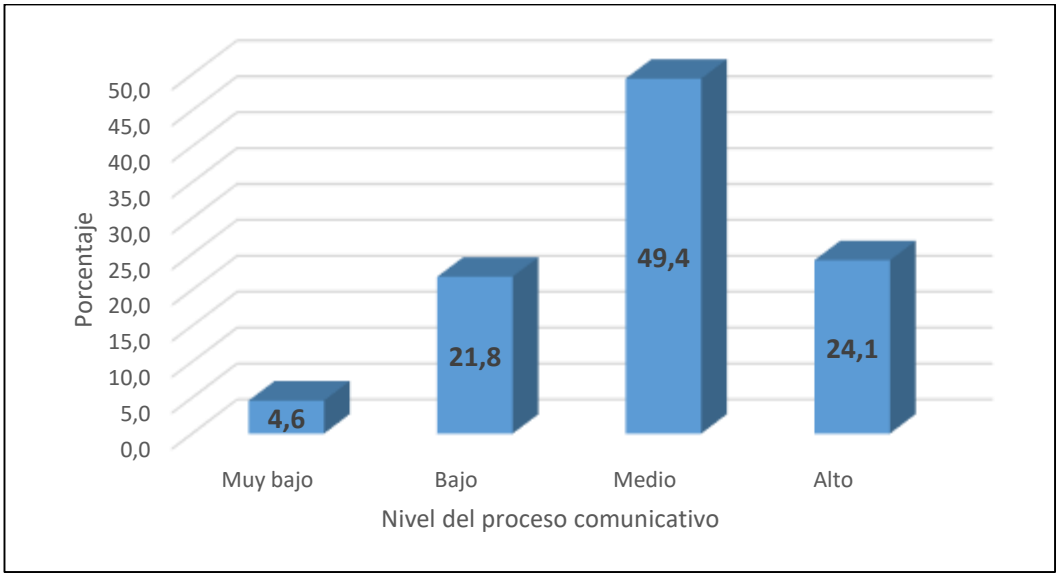
Niveles de la dimensión proceso comunicativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	4,6
Bajo	19	21,8
Medio	43	49,4
Alto	21	24,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.

Resultados de la dimensión de proceso comunicativo



Según la tabla 13 y figura 3 se aprecia que el 49,4 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua considera que el nivel del proceso comunicativo es medio, el 24,1 % afirma que el nivel es alto, por otro lado, el 21,8 % es de nivel bajo, finalmente el 4,6 % indica que el proceso comunicativo es muy bajo. Se puede afirmar que el nivel del proceso comunicativo en la organización usualmente utiliza los canales informales para hacer llegar el mensaje a sus colaboradores de forma media o regular, por lo que no todos estarían informándose de manera efectiva y/o en su totalidad sobre alguna actividad que desarrolle la UNAM.

Tabla 14

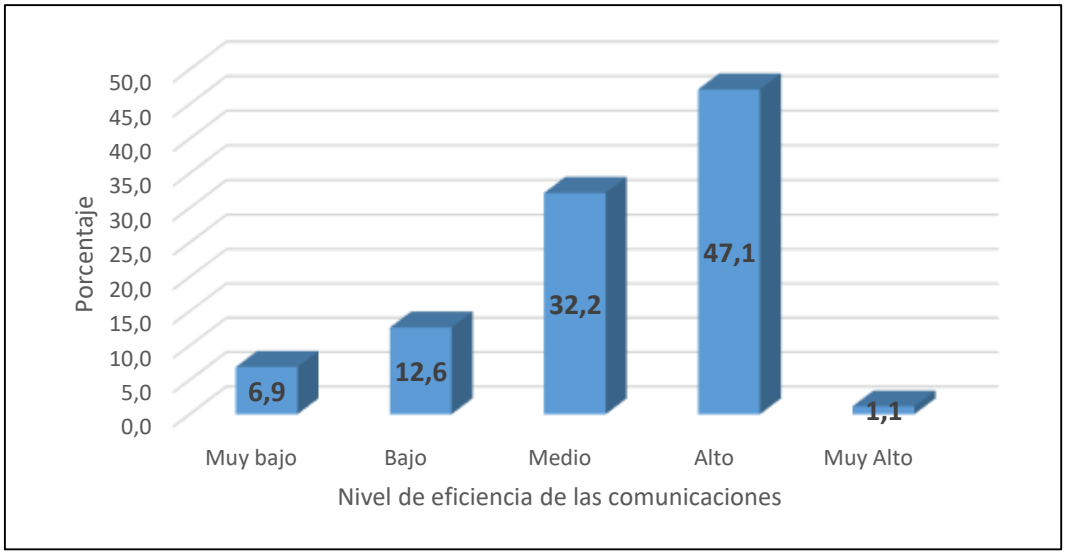
Niveles de la dimensión eficiencia de las comunicaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	6,9
Bajo	11	12,6
Medio	28	32,2
Alto	41	47,1
Muy Alto	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Resultados de la dimensión eficiencia de las comunicaciones



Según los resultados obtenidos en la tabla 14 y figura 4, podemos observar que el 47,1 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el nivel de la eficiencia de las comunicaciones es alto, por otra parte, el 32,2 % afirma que es un nivel medio, seguidamente el 12,6 % es de nivel bajo, así también el 6,9 % es un nivel muy bajo y finalmente solo el 1,1 % indica que el nivel de eficiencia de las comunicaciones es muy alto. Se puede afirmar que las reuniones programadas a través del uso de medios formales y protocolares para desarrollar talleres, capacitaciones de trabajo son los medios más eficientes y efectivos en la comunicación interna de la organización.

Tabla 15

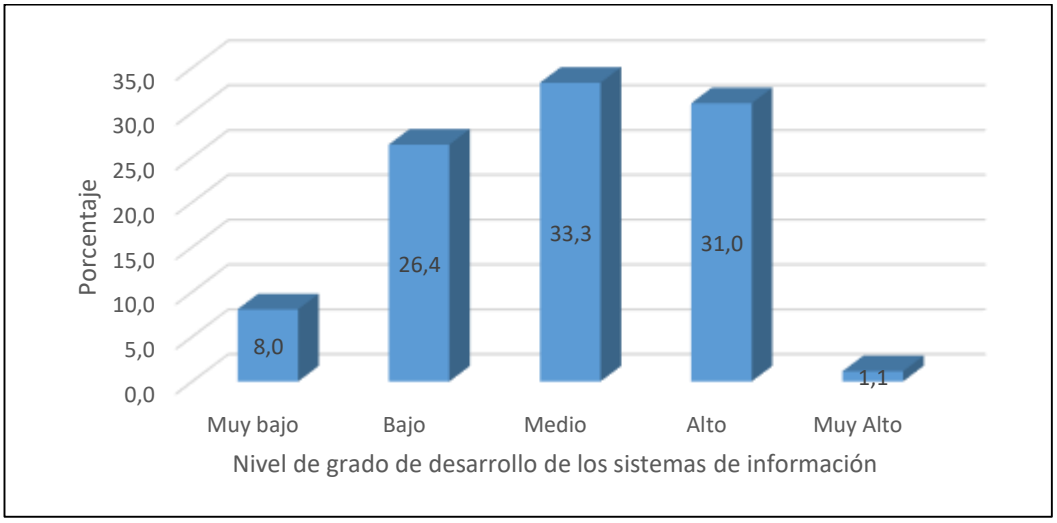
Niveles de la dimensión grado de desarrollo de sistemas de información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	8,0
Bajo	23	26,4
Medio	29	33,3
Alto	27	31,0
Muy Alto	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5.

Resultados de grado de desarrollo de los sistemas de información



Según los resultados obtenidos en la tabla 15 y figura 5 se puede observar que el 33,3 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el grado de desarrollo de los sistemas de información es medio, similarmente el 31,0 % considera que el nivel es alto, seguidamente el 26,4 % afirmaron que el nivel es bajo, por otro lado, el 8,0 % es de nivel muy bajo, y finalmente el 1,1 % muestra que el nivel de desarrollo de los sistemas de información es muy alto. Se puede afirmar que en regular y alta medida se emplea el uso del intranet para brindar información relevante en el desarrollo de las funciones del personal administrativo, así mismo los sistemas que han sido incorporados a través de sus plataformas web están siendo utilizadas para brindar un servicio más eficiente a su público objetivo y ciudadanía de la región Moquegua.

4.3 Resultados obtenidos para la variable: clima laboral

Tabla 16

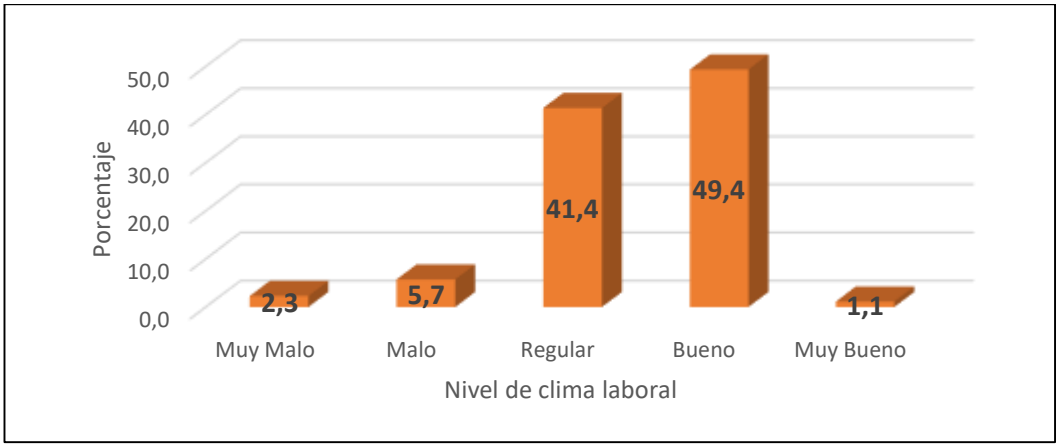
Niveles de clima laboral

Nivel de clima laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	2	2,3
Malo	5	5,7
Regular	36	41,4
Bueno	43	49,4
Muy Bueno	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

Resultados de la variable de clima laboral



Según los resultados de la tabla 16 y figura 6 se observa que el 49,4 % de los entrevistados afirmaron que el nivel del clima laboral es bueno, seguidamente el 41,4 % considera que es regular, muy de lo contrario el 5,7 % manifiesta que es malo, así mismo el 2,3 % piensa que es muy malo y finalmente solo el 1,1 % indica que el clima laboral en la Universidad Nacional de Moquegua es muy bueno. En ese sentido se puede afirmar que la estructura organizacional, los procesos organizacionales, la ética y conducta individual, el liderazgo y dirección, la motivación, el rendimiento y entrenamiento, la toma de decisiones y el estrés o tensión organizacional cobran un rol importante al ser parte en el desarrollo de la variable clima laboral en la Universidad Nacional de Moquegua, ya que, a mejor clima laboral, mayor será el nivel de comunicación interna en la organización.

Tabla 17

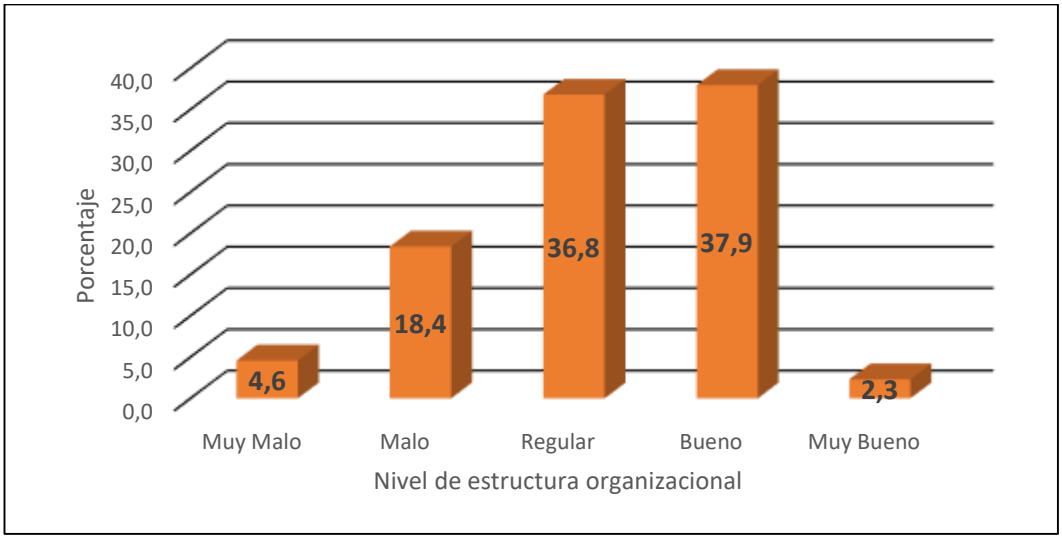
Niveles de la dimensión estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	4	4,6
Malo	16	18,4
Regular	32	36,8
Bueno	33	37,9
Muy Bueno	2	2,3
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7.

Resultados de la dimensión estructura organizacional



Según los resultados de la tabla 17 y figura 7, podemos observar el 37,9 % afirmaron que nivel de estructura organizacional es bueno, seguidamente el 36,8 % indica que es regular, por otra parte, el 18,4 % es de un nivel malo, asimismo el 4,6 % es un nivel muy malo y finalmente el 2,3 % precisa que el nivel de la estructura organizacional es muy bueno. En ese sentido se puede afirmar que los trámites, las normas, directivas y reglamentos internos de la organización facilitan el trabajo oportuno, siendo estos los principales medios para canalizar de forma efectiva un clima laboral más eficiente, a través de la utilización de los recursos y materiales necesarios para el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 18

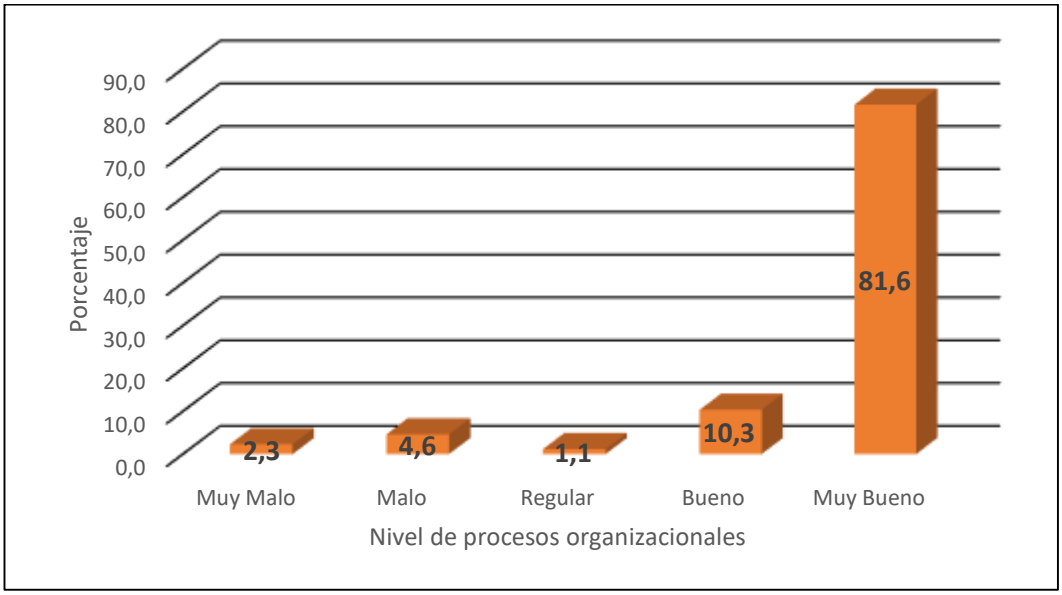
Niveles de la dimensión procesos organizacionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	2	2,3
Malo	4	4,6
Regular	1	1,1
Bueno	9	10,3
Muy Bueno	71	81,6
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8.

Resultados de la dimensión procesos organizacionales



Según los resultados en la tabla 18 y figura 8, se puede observar que el 81,6 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el nivel de los procesos organizacionales es muy bueno, seguidamente el 10,3 % afirmaron que es bueno, por otro lado, el 4,6 % es de nivel malo, en esa similar línea el 2,3 % es muy malo y finalmente el 1,1 % demuestra que los procesos organizacionales son regulares. Se afirmar que la buena comunicación, la toma de decisiones, y el liderazgo en la organización influyen de forma positiva en la mejora de los procesos organizacionales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 19

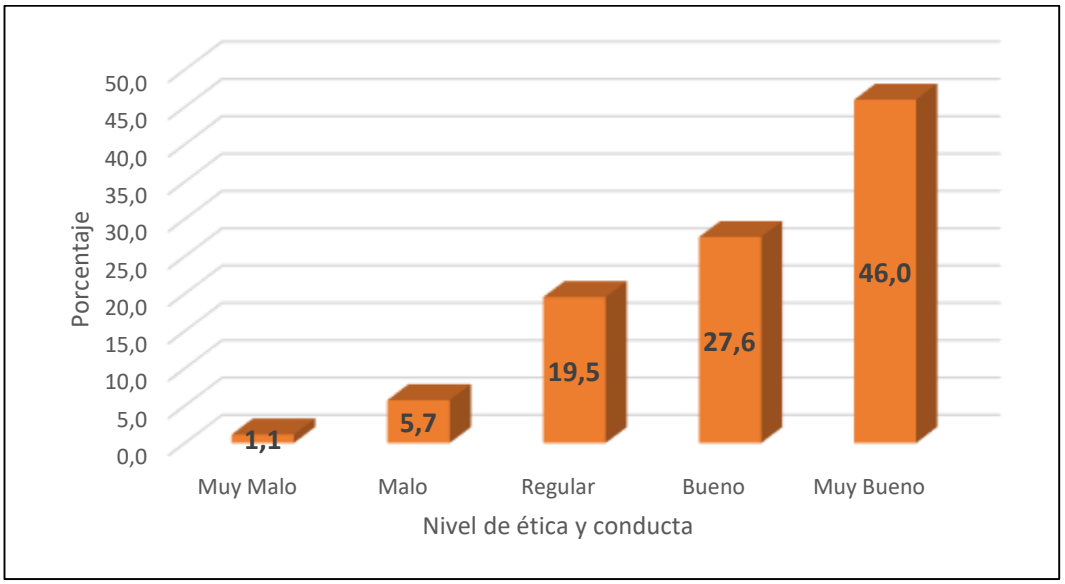
Niveles de la dimensión ética y conducta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	1	1,1
Malo	5	5,7
Regular	17	19,5
Bueno	24	27,6
Muy Bueno	40	46,0
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9.

Resultados de la dimensión de ética y conducta



En la presente tabla 19 y figura 9, se aprecia que el 46,0 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua considera que el nivel de ética y conducta es muy bueno, seguidamente el 27,6 % afirma que el nivel es bueno, así mismo el 19,5 % manifestó que es regular, por otro lado, el 5,7 % afirma que el nivel es malo y finalmente el 1,1 % indica que el nivel de ética y conducta es muy malo. Se puede afirmar que en gran medida la organización actúa en bases a valores institucionales a través del ejemplo que conducen los jefes y responsables de las oficinas administrativas para con sus colegas y personal a cargo en la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 20

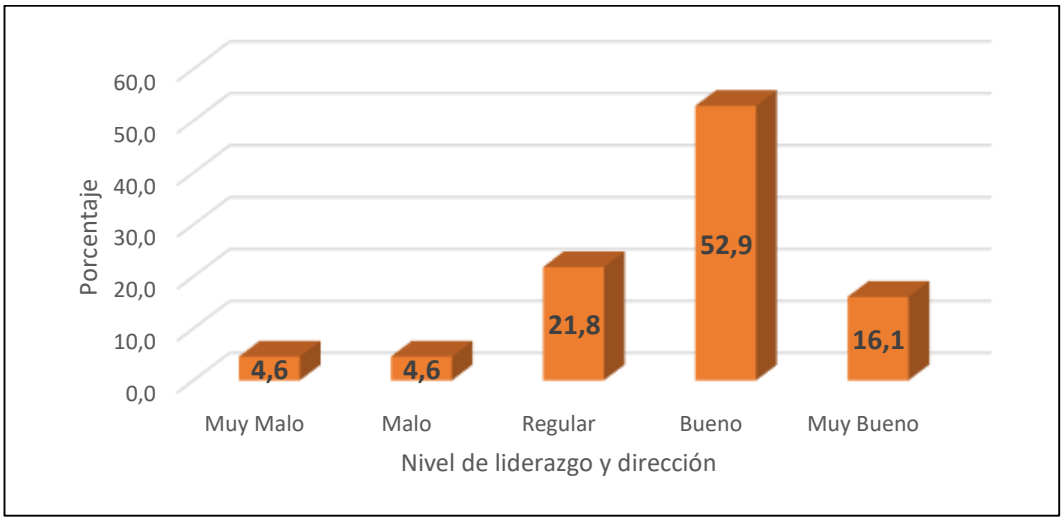
Niveles de la dimensión liderazgo y dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	4	4,6
Malo	4	4,6
Regular	19	21,8
Bueno	46	52,9
Muy Bueno	14	16,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10.

Resultados de la dimensión de liderazgo y dirección



Según los resultados de la tabla 20 y figura 10, logramos observar que el 52,9 afirmaron que el nivel de liderazgo y dirección es bueno, seguidamente el 21,8 % es regular, así mismo el 16,1 % es muy bueno, por otro lado, el 4,6 % es malo y finalmente el 4,6 % es muy malo. Se puede afirmar en ese sentido, que las direcciones de la organización sí trasmiten una imagen clara de las estrategias y proyectos de la organización, generando confianza y absolución de problemas que se presentan durante el desarrollo de sus actividades del personal administrativo, en consecuencia, cobra relevancia el estilo de liderazgo que pueda ser empleado para mantener estos factores positivos y se promueva un mejor clima laboral en bienestar de todo el cuerpo de funcionarios y asistentes administrativos de la UNAM.

Tabla 21

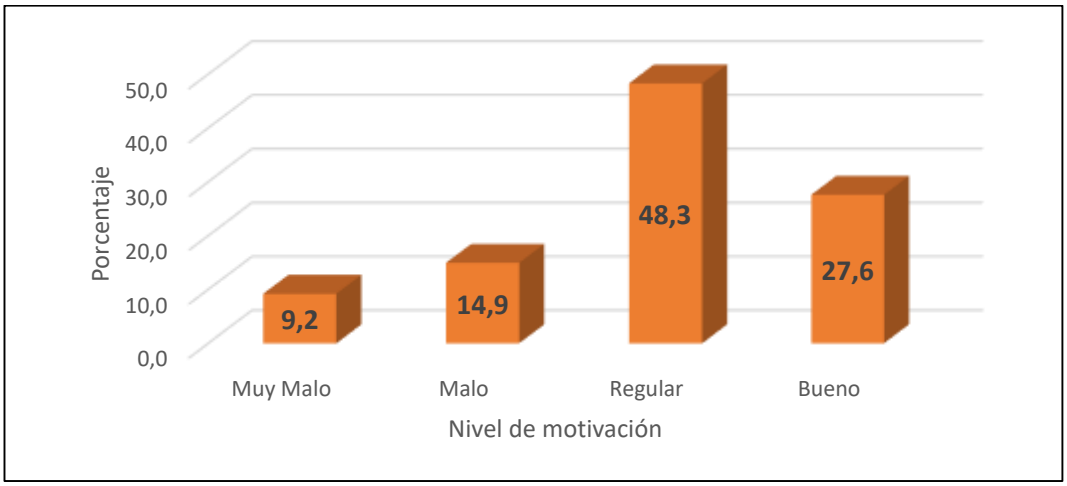
Niveles de la dimensión motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	8	9,2
Malo	13	14,9
Regular	42	48,3
Bueno	24	27,6
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.

Resultados de la dimensión de motivación



En la presente tabla 21 y figura 11, se aprecia que el 48,3 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua considera que el nivel de motivación es regular, seguidamente el 27,6 % afirmaron que el nivel es bueno, por otro lado, el 14,9 % es malo y finalmente el 9,2 % considera que el nivel de motivación es muy malo. Se puede afirmar en ese sentido que la remuneración es suficiente y equitativa para satisfacer las necesidades básicas del personal, así también la organización reconoce y premia de forma pública el esfuerzo realizado por sus trabajadores, regularmente, como consecuencia estos tienen la posibilidad de desarrollarse laboral y profesionalmente, generando un buen clima laboral en la ejecución de sus funciones con un nivel de motivación dentro de la Universidad Nacional de Moquegua y por ende ofreciendo una atención más amable a la ciudadanía.

Tabla 22

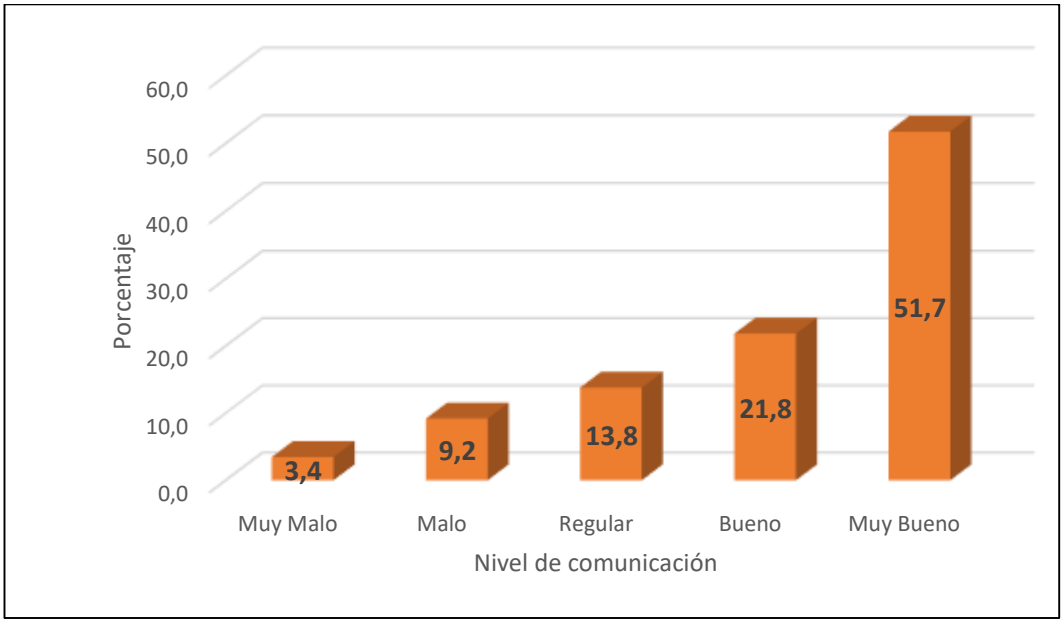
Niveles de la dimensión comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	3	3,4
Malo	8	9,2
Regular	12	13,8
Bueno	19	21,8
Muy Bueno	45	51,7
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12.

Resultados de la dimensión de la comunicación



De los resultados obtenidos en la tabla 22 y figura 12, se puede observar que el 51,7 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua considera que el nivel es muy bueno, seguidamente el 21,8 % es bueno, por otra parte, el 13,8 % es de nivel regular, seguidamente 9,2 % maneja un nivel malo y finalmente el 3,4 % es indica que el nivel de comunicación es muy malo. Se puede afirmar en ese sentido que la organización fomenta, promueve la comunicación interna y la retroalimentación entre los miembros y jefes inmediatos de cada oficina con la finalidad de poder alcanzar de forma óptima los objetivos y metas de la universidad, a través de una muy buena comunicación.

Tabla 23

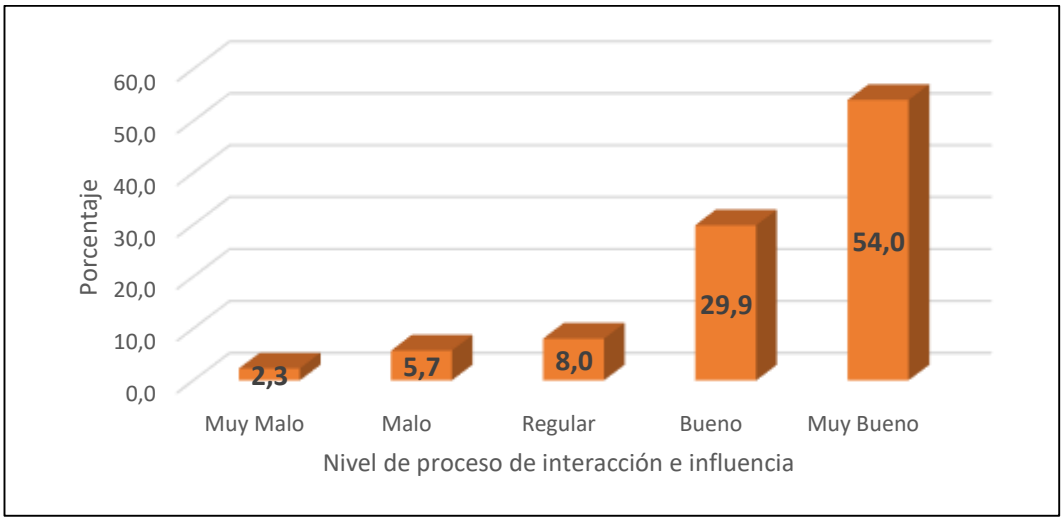
Niveles de la dimensión proceso de interacción e influencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	2	2,3
Malo	5	5,7
Regular	7	8,0
Bueno	26	29,9
Muy Bueno	47	54,0
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 13.

Resultados del proceso de interacción e influencia



Se observa en la tabla 23 y figura 13, el 54.0 % de los entrevistados afirmaron que la interacción e influencia en la Universidad Nacional de Moquegua es muy bueno, así mismo el 29,9 % afirma que el nivel es bueno, por otro lado, el 8 % es de nivel regular, seguidamente el 5,7 % es de nivel malo y finalmente el 2,3 % muestra que el proceso de interacción e influencia es muy malo. Se puede afirmar de acuerdo a los resultados obtenidos que la interacción desde los jefes inmediatos y los colaboradores evidencia confianza, trabajo en equipo, participación del personal tanto en las actividades institucionales como en las reuniones de trabajo, que son los espacios dónde se refleja una clara y muy buena interacción e influencia, contribuyendo de ese modo a un buen clima laboral en las oficinas de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 24

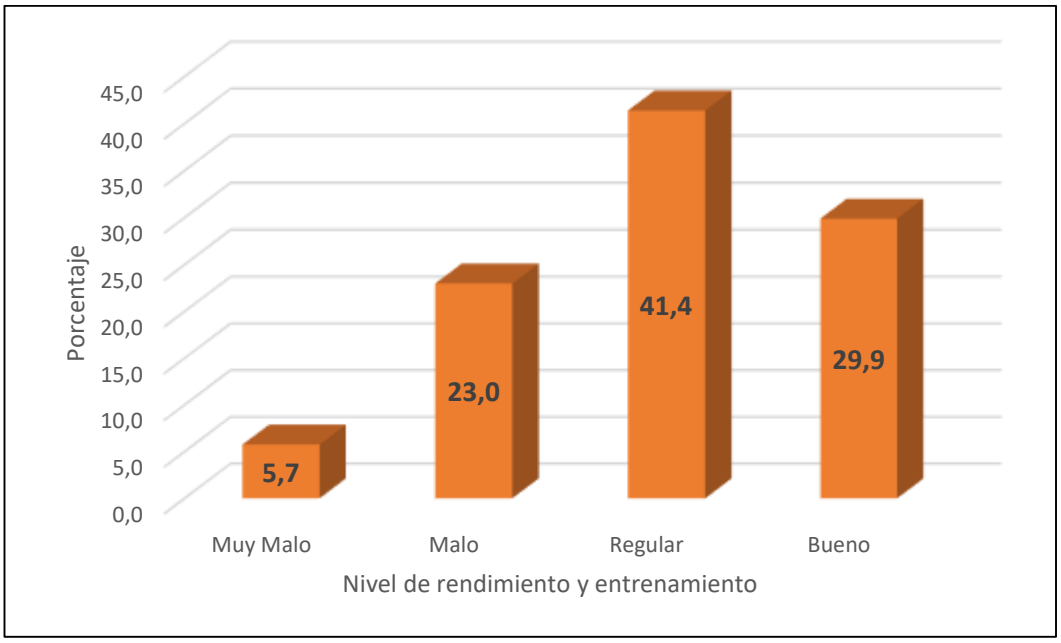
Niveles de la dimensión rendimiento y entrenamiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	5	5,7
Malo	20	23,0
Regular	36	41,4
Bueno	26	29,9
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 14.

Resultados de la dimensión de rendimiento y entrenamiento



Según la tabla 24 y figura 14 podemos observar que el 41,4 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el rendimiento y entrenamiento es de nivel regular, así mismo el 29,9 % considera que es de nivel bueno, por otro lado, el 23,0 % afirma que el nivel es malo y finalmente el 5,7 % muestra que el nivel de rendimiento y entrenamiento es muy malo. Se puede afirmar que en la organización los programas de capacitación no son del todo adecuados, teniendo como consecuencia una posible limitación en el desarrollo de las tareas y actividades que permitan alcanzar el logro de los objetivos y metas programadas en dicha institución.

Tabla 25

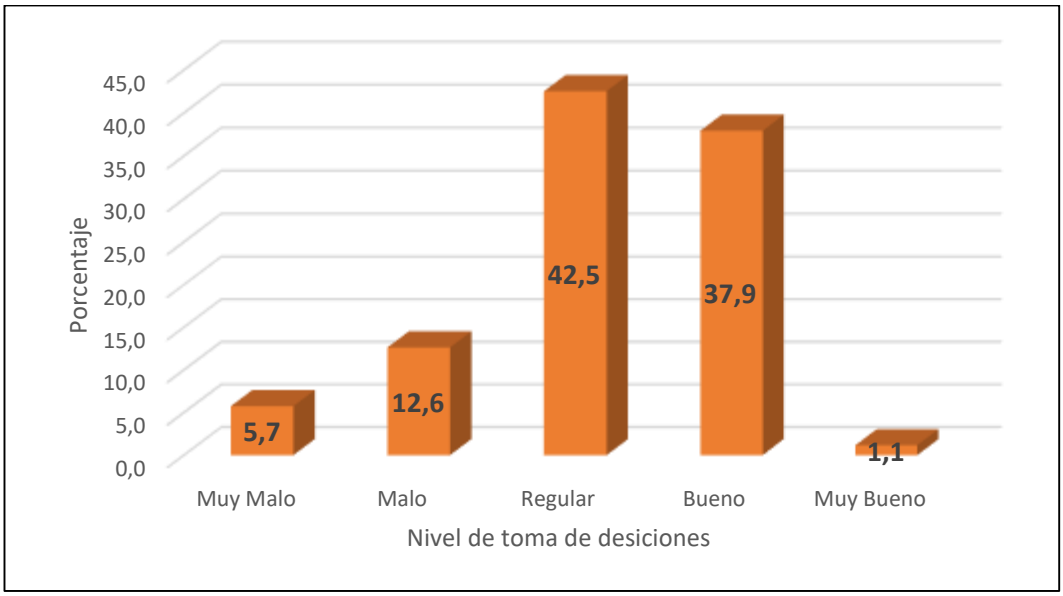
Niveles de la dimensión toma de decisiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	5	5,7
Malo	11	12,6
Regular	37	42,5
Bueno	33	37,9
Muy Bueno	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15.

Resultados de la dimensión de toma de decisiones



Según los resultados obtenidos de la tabla 25 y figura 15, podemos entender que 42,5 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el nivel de toma de decisiones es regular, seguidamente el 37,9 % afirma que nivel es bueno, por otro lado, el 12,6 % es de nivel malo, así mismo el 5,7 % afirma es de nivel muy malo y finalmente el 1,1 % se demuestra que es muy bueno. Se puede afirmar que la planificación estratégica utilizada por los directivos para la toma de decisiones no estaría siendo las más adecuadas y efectiva, evidenciando una posible demora en la absolución de conflictos y crisis en la organización.

Tabla 26

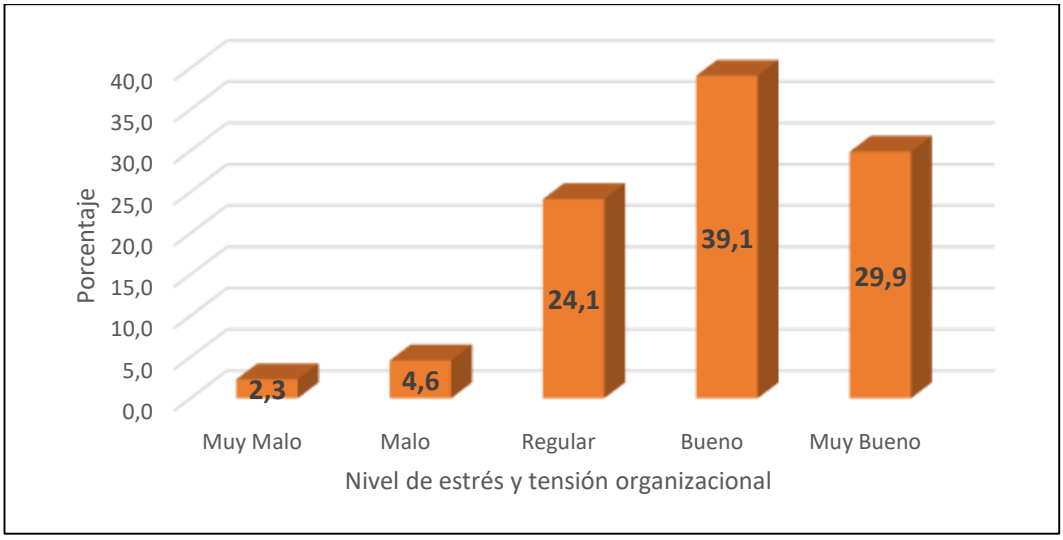
Niveles de la dimensión estrés y tensión organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	2	2,3
Malo	4	4,6
Regular	21	24,1
Bueno	34	39,1
Muy Bueno	26	29,9
Total	87	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16.

Resultados de la dimensión estrés y tensión organizacional



Según la tabla 26 y figura 16 se aprecia que el 39,1 % del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua afirmaron que el nivel de estrés y tensión organizacional es bueno, seguidamente el 29,9 % afirmaron que el nivel es muy bueno, por otro lado, el 24,1 % es de nivel regular, sin embargo, el 4,6 % es de nivel malo y finalmente el 2,3 % indica que el estrés y tensión organizacional es muy malo. Se puede afirmar que el estrés laboral es bueno, evidenciando que sí existe ciertos factores como; mal humor, preocupación, depresión y sentimientos de inseguridad, conflictos dentro de la organización, sinergias negativas, todo ello generando una tensión organizacional y una posible afectación en el clima laboral del personal administrativo de la UNAM.

4.4 Contrastación de hipótesis

4.4.1. Prueba de normalidad

Hipótesis:

Ho: Las muestras de las variables relacionales: comunicación interna y clima laboral cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

H1: Las muestras de las variables relacionales: comunicación interna y clima laboral no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos

Nivel de significancia:

p-valor = 0,005; α = 0,05 (5 % de error)

Regla de decisión:

- Si P-valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula.
- Si P-valor >0.05, entonces se acepta la hipótesis nula.

Decisión:

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en vista que los sujetos de estudio exceden los 50, es decir, la muestra supera las 50 personas.

Tabla 27

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,088	87	**,095**	,960	87	,009
Clima laboral	,111	87	**,010**	,936	87	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 se pueden observar las pruebas de normalidad para las variables de comunicación interna y clima laboral, la primera p>0.05, es decir 0,095 >0.05, y la segunda tiene una distribución no normal que cuenta con un 0,010＜0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula Ho, aceptando la hipótesis alternativa H1. En vista que no pertenecen a una distribución normal se aplicará el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

La valoración del Coeficiente Correlación:

Tabla 28

Rangos de correlación

Valor	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De - 0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al.(2010) p. 312

4.4.2. Hipótesis General

Se formula la hipótesis alternativa (H1) y la hipótesis nula (Ho).

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre la comunicación Interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación Interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

A. Prueba estadística

Tabla 29

Estadístico Rho de Spearman

			Comunicación interna	Clima laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente: Elaboración propia

B. Decisión

Ho se rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre la comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, debido a que al valor de “P-Valor” =0,000 <0.05.

4.4.3. Contrastación de hipótesis especificas Nº 01

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

A. Prueba estadística

Tabla 30

Estadístico de prueba Rho de Spearman

			Diseño organizacional	Clima laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente: Elaboración propia

B. Decisión

Ho se rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el diseño organizacional y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, debido a que al valor de “P-Valor” =0,000 <0.05.

4.4.4. Contrastación de hipótesis especificas Nº 02

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre el proceso comunicativo y el clima laboral personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre el proceso comunicativo y el clima laboral personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

A. Prueba estadística

Tabla 31

Estadístico de prueba Rho de Spearman

			Proceso comunicativo	**Clima laboral**
Rho de Spearman	Proceso comunicativo	Coeficiente de correlación	1,000	,281**
		Sig. (bilateral)		,008
		N	87	87
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,281**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	
		N	87	87

Fuente: Elaboración propia

B. Decisión

Ho se rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el proceso comunicativo y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, debido a que al valor de “P-Valor” =0,008 <0.05.

4.4.5. Contrastación de hipótesis especificas Nº 03

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020.

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020.

A. Prueba estadística

Tabla 32

Estadístico de prueba Rho de Spearman

			Eficiencia de las comunicaciones	Clima laboral
Rho de Spearman	Eficiencia de las comunicaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente: Elaboración propia

B. Decisión

Ho se rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre la eficiencia de las comunicaciones y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, debido a que al valor de “P-Valor” =0,000 <0.05.

4.4.6. Contrastación de hipótesis especificas Nº 04

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

Hipótesis nula

Ho: No Existe relación significativa entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

A. Prueba estadística

Tabla 33

Estadístico de prueba Rho de Spearman

			Grado de desarrollo de los sistemas de información	Clima laboral
Rho de Spearman	Grado de desarrollo de los sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente: Elaboración propia

B. Decisión

Ho se rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el grado de desarrollo de los sistemas de Información y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, debido a que al valor de “P-Valor” =0,000 <0.05.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se desarrolla la triangulación comparativa de los resultados o hallazgos relevantes que se obtuvo producto de otros investigadores que se han citado en la sección de los antecedentes y del mismo modo con el soporte teórico considerado en la fundamentación científica, para ello lo que se ha buscado es responder al problema general mediante la interrogante general siguiente: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con el clima laboral del personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?, para lo cual nuestra Hipótesis general busca determinar que: Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

De acuerdo a los resultados sobre la comunicación interna, se observa que el 46,0% de los entrevistados afirmaron que el nivel de comunicación interna es medio, mientras que el 34,5 % afirmaron que se maneja un nivel alto, a comparación de un 13,18 % que manifestó que es bajo y en esa similar línea el 5,7 % consideró que es muy bajo el nivel de la comunicación interna en la Universidad Nacional de Moquegua, estos resultados nos indican que el diseño organizacional, los procesos comunicativos, la eficiencia de las comunicaciones y el grado de desarrollo de los sistemas de información sí se relacionan de manera significativa en el desarrollo de un nivel medio- casi alto la comunicación interna en la organización.

Según Chiavenato (2009) sostiene que durante el proceso de la comunicación existe algunas deficiencias que simbolizan barreras que impiden la transmisión eficaz de la comunicación, por lo que se puede contrastar según los resultados obtenidos que, sí, existen factores que influyen en el desarrollo de la comunicación interna y está repercute en el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el clima laboral, se obtuvo que el 49,4% del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, manifestó que el nivel del clima laboral es bueno, seguidamente el 41,4% consideró que es regular, por otra parte, el 5,7% mencionaron que es malo, en esa misma línea el 2,3 % que es muy malo y finalmente el 1,1% afirmaron que el nivel del clima laboral es muy bueno. En ese sentido se puede afirmar que la estructura organizacional, los procesos organizacionales, la ética y conducta individual, el liderazgo y dirección, la motivación, el rendimiento y entrenamiento, la toma decisiones y el estrés o tensión organizacional, sí cobran un rol importante al ser indicadores parte del desarrollo de un nivel de clima laboral bueno por parte del personal administrativo de la UNAM.

De acuerdo al planteamiento de nuestro objetivo general en la presente investigación se determinó la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, por lo que ha datos estadísticos que sostienen que “P - valor” es igual a 0,000 <0.05, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman de 0,719 que demuestra que se tiene una correlación positiva alta.

Según el autor Bordas (2016) sostuvo que el clima laboral es el entorno o lugar de trabajo, como tal es una serie de aspectos materiales e inmateriales encontrados en el interior de una organización. Es por ello, que condicionan la conducta, la motivación y la forma de conducirse, es decir, afectan en el desarrollo de sus actividades, en ese sentido contrastamos que el clima laboral cobra un rol importante en cualquier organización durante el desarrollo de sus actividades y más aún si se trata de la aplicación de mecanismos de comunicación interna.

De los resultados obtenido y según nuestros objetivos específicos en la presente investigación al respecto se pude afirmar que sí existe relación entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, así mismo se obtuvo la

correlación de Rho de Spearman = 0.596; y se comprobó que existe relación entre el proceso comunicativo y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.281; se corrobora que existe relación entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, con coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.734; y también existe relación entre el grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, donde se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.646.

Al respecto de lo mencionado la Oficina de Recursos Humanos tiene la principal función de gestionar las políticas de recursos humanos esto incluye la conducción de los canales de comunicación más afectivos, lo que llevara a un mejoramiento del clima laboral e incremento de compromiso del personal administrativo. Toyama (2019).

En ese sentido el diseño organizacional, proceso comunicativo, eficiencia de las comunicaciones y el grado de desarrollo de los sistemas de información son mecanismos necesarios para mejorar el clima mediante el diseño de sistemas de comunicaciones horizontales y verticales (Pedroso (2004).

Estos resultados son corroborados con estudios aplicados en otras instituciones donde según el autor Wencen (2019) concluye en su investigación que existe una mala comunicación dentro de la FACOM, en vista, que de la aplicación de estas tres técnicas muestran que existen grupos o corrientes que han fracturado la comunicación interna a consecuencia de la política existente, esto debido a que existen diferentes corrientes políticas que pugnan por su posicionamiento dentro de la institución. Por otro lado, el autor Sellan (2020) en su tesis concluye que la comunicación interna influye en el clima laboral continuamente desde la manera de informar que presentan los jefes inmediatos a los subordinados

hasta la forma de motivación en que perciben en el clima laboral. Asimismo, Del Carpio (2015) aterriza a su principal conclusión de sus resultados donde sostiene que el 70.7 % consideran bastante favorable el clima laboral para desarrollar eficientemente sus actividades dentro de la entidad, mientras, que ninguno considera los considera desfavorable y finalmente el autor Flor (2018) obtiene como resultados que el coeficiente de "r" de Pearson es equivalente a 0.677 y su nivel de significancia es de p=0.000 que indica que mientras mejor es la comunicación interna, mejor es la cultura organizacional. Asimismo, existe relación directa entre la comunicación interna y la cultura organizacional.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se puede entender que a mejor comunicación interna en la organización mejor será el clima laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determinó que existe relación entre comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.719, es decir, existe correlación positiva alta. Mediante el valor de p de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación significativa entre las variables.

SEGUNDA

Se determinó que existe relación entre el diseño organizacional y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.596, es decir, existe correlación positiva moderada. Mediante el valor de p de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación significativa.

TERCERA

Se determinó que existe relación entre el proceso comunicativo y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.281, es decir, existe correlación positiva baja. Mediante el valor de p de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación significativa.

CUARTA

Se determinó que existe relación entre la eficiencia de las comunicaciones y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.734, es decir, existe correlación positiva alta. Mediante el valor de p de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación significativa.

QUINTA

Se determinó que existe relación entre el grado de desarrollo de los sistemas de Información y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.646, es decir, existe correlación positiva moderada. Mediante el valor de p de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación significativa.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que la Universidad Nacional de Moquegua a través de la Oficina de Recursos Humanos implemente herramientas de comunicación interna y clima laboral como consta en las resoluciones Nº151-2017-SERVIR-PE y Nº150-2017-SERVIR-PE, con la finalidad de mejorar la gestión interna, esto con la finalidad de impulsar la mejora de ambas variables de estudio, es decir; sirvan como principales elementos para posteriores investigaciones que planteen profundizar con similar enfoque y metodología científica estas áreas de conocimiento en la UNAM.

SEGUNDA

Fortalecer las relaciones interpersonales y laborales a través de la implementación de un área especializada en comunicación interna, clima laboral y cultural organizacional, esto quiere decir que se incorporé dentro de la jornada laboral, un ambiente, de acuerdo a su diseño organizacional, para que sea utilizados con el fin de capacitar, sensibilizar y difundir temas que contribuyan en mejorar el clima laboral dentro de la Universidad Nacional de Moquegua.

TERCERA

Promover comunicaciones formales e informales, más eficientes, como plataformas web con la finalidad de mejorar el proceso comunicativo con todo el personal administrativo, permitiendo de esta forma una mejor comunicación interna y por ende un adecuado clima laboral en la Universidad Nacional de Moquegua.

CUARTA

Impulsar los canales de trasmisión de la información, con la finalidad de mejorar la eficiencia de las comunicaciones, es decir, en lugar que la documentación sea física pueden ser digital. Esto mejorará la rapidez de transmisión de la información por ende las comunicaciones serán más eficientes y esto traerá una mejora sustancial del clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

QUINTA

Difundir la importancia de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación; como son los sistemas de intranets, los softwares y los equipos que administran mejor la información de los datos, esto permitirá a su vez mayor control y supervisión del trabajo, mejorando de esta manera el grado de desarrollo de los sistemas de información y por consecuencia el personal administrativo encuentre un clima laboral más adecuado en el desarrollo de sus principales funciones y actividades en la Universidad Nacional de Moquegua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación .* Arequipa: Enfoques consulting E.I.R.L.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2017). *Guía para la gestión del proceso de comunicación interna.* Lima: SERVIR.

Baca, G., Rodríguez, P., Pacheco, A. A., Reyes, M., Alcántara, M. E., Prieto, A. M., . . . Rivera, G. (2014). *Administración integral. Hacia un enoque de procesos.* Azcapotzalco, México: Grupo editorial patria, S.A. de C.V.

Baguer, Á. (2005). *¡Alerta!: Descubre de forma sencill y prácticalos problemas graves de tu empresa sus vías de agua.* Madrid: Diaz de Santos.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2014). *Una Década de Refromas del Servicio Civil en América Latina (2004-13).* Washington.

Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa .* Viscaya: Wolters Kluwer España S.A.

Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima labora.* Madrid: Universidad Nacional de Educacion a Distancia.

Cabrera, L. (2017). *La Comunicación Organizacional Interna y su relación con el clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca.* Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Postgrado, Cajamarca.

Campano, N. (2019). *Liderazgo Directivo en el Clima Laboral en la Institución de Daniel Becerra de Moquegua en el año 2018.* Univesidad Nacional de San Agustín, Facultad de Ciencias de la Educación, Arequipa.

Carlos, M. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (Segunda ed.). Ciudad de México: PEARSON EDUCACIÓN .

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* México: McGraw- Hill / Interamericana Editores,S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/ Intereamericana editores,S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos .* Ciudad de México: McGrill Hill Interamericana S.A. de C.V.

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la Comunicacion Interna.* Barcelona: Editorial UOC.

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total. Estrategia, práctica y casos.* Barcelona: Editorial UOC.

Del carpio, S. (2015). *Importancia del Clima Laboral en los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua 2015.* Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias y Tecnologia, Arequipa.

Eduarte, A. (1993). *Comunicación organizacional: Una perspectiva democratica.*

Felix, A. (2014). La comunicacion en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologias. Una visión histórica. *Historia y comunicación social*, 195.

Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones.* México: Trillas.

Flor, R. (2018). *Comunicación Interna y Cultura Organizacional en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, 2018.* Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Moquegua.

Franklin, E. B., & Kriegre, M. J. (2012). *Comportamiento organizacional* (Primera ed.). México: Person Educacion.

Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recusos Humanos.* Barcelona: Editorial UOC.

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

Hernandez-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación.* Ciudad de México: McGraw-Hill.

Hurtado, Y. (2018). *Comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2017.* Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

Mayor, M. G. (2009). Clima organizacional en las entidades públicas. *Actualidad Gubernamental*(13 - Noviembre), 03-04.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público.* Lima.

Mora, J. M., Haldane, J., Naval, C., Younger, R., Pilar, L., Simpson, L., & y Sadlak, J. (2015). *Reputación de univeridades.* Navarra: Ediciones Universidad de Navarra S.A.

Olaz, A. (2010). *Propuesta de un modelo de medición multivariado del clima la laboral en organizaciones complejas.* Universidad de Murcia, Departamento de Sociología y Política Social, Murcia.

Olaz, Á. J. (2009). Definición de un clima laboral por competencias basado en gestión por competencias.

Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista internacional de relaciones públicas, Nº 10 Vol.V*, (25 - 46).

Palacios, Y. (2018). *Relación de la Comunicación Interna con el Clima Laboral de una Escuela Estatal de Chosica, año 2018.* Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de las Comunicación, Lima.

Pavía, I. S. (2012). *Comunicación en las Relaciones Laborales .* Málaga: IC Editorial.

Pedroso, R., & al., e. (2004). *Gerencia: los desafíos del sigleo XXI.* La habana: Editorial Félix Varela.

Quino, G. (2016). *Comunicación Interna y Ambiente Laboral en el RENIEC Santa Beatriz. Lima. 2016.* Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Lima.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Estado de Mexico: Person.

Sánchez, B. I. (2009). *Experiencias sobre la comunicacion interna en las entidades turísticas* (Vol. Vol. 3 No.1 Año 2004). La habana: Universidad de Matanzas.

Sastre, M. A. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing.* Madrid: Editorial del Economista.

Sellan, A. F. (2020). *Analisis de comunicacion interna del Municipio del Canton Daule y su influencia en el clima laboral en el año 2019.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis* (Primera ed.). Arequipa: Bioestadistico E.I.R.L.

Toyama, J. (2019). Soluciones laborales . En *Sistema integral para jefes de recursos humanos, asesores legales, administradores y gerentes* (pág. 10). Lima: Gaceta Juridica S.A.

Trasobares, A. H. (2003). Los Sistemas de Información: Evolución y desarrollo. *Departamento de Economía y Dirección de empresas*, 15.

Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales.* Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Vaca, A., & Heiller, A. (2017). *Auditar la comunicación, un paso adelante en la evaluación de intagibles.* Pereira, Colombia: Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia, Universidad Católica de Pereira.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vallejo, R. d. (2015). *Empleo, personas y organizaciones.* Madrid: Ediciones Pirámide.

Vargas, G. (2017). *Comunicación Organizacional y Clima Laboral en docentes de nivel inicial de I.E. Pública del Distrito de Huaral - 2016.* Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

Venero, M. (2015). *Comunicación Interna y su Relación con el Desempeño Laboral en el Personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua 2013.* Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Moquegua.

Wences, L. I. (2019). *La comunicación interna en la FACOM: Una propuesta de plan de comunicacion estratégica para el fortalecimiento de su clima laboral.* Chilpacingo de los Bravos: Universidad Autónoma de Guerrero.

Zapata, L. (2016). *Industria de la comunicación y economía digital: guía básica del Dircom.* Barcelona: Editorial UOC.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th colspan="2">VARIABLES Y DIMENSIONES</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td>Problema central:</td><td>Objetivo General:</td><td>Hipótesis General:</td><td colspan="2">Variable 1: Comunicación Interna</td><td rowspan="11">TIPO:
Básica

NIVEL:
Correlacional

DISENO:
No experimental – Transversal

ENFOQUE
Cuantitativo

POBLACION:
Está conformada por 112 personas que comprende el personal administrativo.

MUESTRA:
La muestra es de 87 personas

TECNICA:
La encuesta</td></tr>
<tr><td rowspan="5">¿Qué relación existe entre la comunicación interna con el clima laboral del personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?</td><td rowspan="5">Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.</td><td rowspan="5">Existe relación significativa entre la comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
.</td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>Diseño organizacional.</td><td>- Formalización
- Centralización
- Especialización
- Amplitud de control
- Departamentalización
- Jerarquía de la autoridad</td></tr>
<tr><td>Proceso comunicativo.</td><td>- Comunicación formal
- Comunicación informal</td></tr>
<tr><td>Eficiencia de las comunicaciones.</td><td>- Calidad de la información
- Tiempo de comunicación
- Forma de comunicación
- Grado de utilidad de la información
- Impacto de la información</td></tr>
<tr><td>Grado de desarrollo de los sistemas de Información.</td><td>- Intranets
- Tableros integrales</td></tr>
<tr><td>Problemas Específicos:</td><td>Objetivos Específicos:</td><td>Hipótesis Especifica:</td><td colspan="2">Variable 2: Clima Laboral</td></tr>
<tr><td rowspan="2">PE 01.- ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

PE 02.- ¿Qué relación existe entre el proceso comunicativo con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?</td><td rowspan="2">OE 01.- Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

OE 02.- Determinar la relación que existe entre el proceso comunicativo y el clima laboral personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.</td><td rowspan="2">HE 01.- Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

HE 02.- Existe relación significativa entre el proceso comunicativo y el clima laboral personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.</td><td>Dimensiones:</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>Estructura organizacional.</td><td>- Funciones
- Procedimientos
- Trámites administrativos
- Lineamientos
- Limitaciones</td></tr>
<tr><td>Procesos organizacionales.</td><td>- Influencia de la comunicación
- Influencia del liderazgo
- Influencia de la toma de decisiones</td></tr>
<tr><td>Etica y conducta.</td><td>- Los valores
- Las normas de conducta
- La ética</td></tr>
</table>

Continuación del Anexo 01

PE 03.- ¿Qué relación existe entre la eficacia de las comunicaciones con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020? PE 04.- ¿Qué relación existe entre el grado de desarrollo de los sistemas de información con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	OE 03.- Determinar la relación que existe entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020. OE 04.- Determinar la relación que existe entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	HE 03.- Existe relación significativa entre la eficiencia de las comunicaciones y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad nacional de Moquegua, 2020. HE 04.- Existe relación significativa entre el Grado de desarrollo de los sistemas de Información y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	Liderazgo y dirección.	- Estilos de dirección - Planeamiento - Participación y apoyo - Credibilidad	INSTRUMENTOS: - Cuestionario sobre comunicación interna. - Cuestionario sobre clima laboral. Ambos de escala de Likert.
			Motivación.	- La remuneración - Los sistemas de incentivos - La satisfacción	
			Comunicación.	- Los canales de comunicación - Comunicación vertical y horizontal	
			Procesos de interacción e influencia.	- Equipo - Interacción - Participación	
			Rendimiento y entrenamiento.	- Desempeño - Capacitación	
			Toma de decisiones.	- Planificación - Acción	
			Estrés y tensión organizacional.	- Estrés laboral - Conflicto	

ANEXO 02: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Edad	Condición laboral	Sexo		Sede
		M	F	

INSTRUCCIONES:

Estimados servidores públicos, la presente encuesta forma parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la "Comunicación interna". Por tal motivo le pedimos responder con total libertad ya que esta encuesta es de carácter anónimo y reservado.

Marca una (x) en el recuadro de tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Diseño Organizacional	TD	ED	I	DA	TA
	1	2	3	4	5
1. Las directivas, reglamentos y procedimientos favorecen la comunicación interna.					
2. Las decisiones tomadas por los directivos o funcionarios son planificadas y estratégicas para una adecuada comunicación interna.					
3. Cumple con sus funciones el personal del departamento o área especializada en comunicación interna.					
4. Dispone la entidad de un sistema métrico y de criterio cuantitativo que permite verificar el cumplimiento de metas definidas de comunicación interna.					
5. Cumplen las mismas funciones el Area de Comunicación Interna con el Area de Imagen Institucional.					
6. Los directivos de la organización fomentan la creación de planes y programas de comunicación interna.					
DIMENSIÓN: Proceso Comunicativo					
7. En la entidad se realiza una publicación impresa preparada para usted, que se le haga entrega en forma semanal o mensual.					
8. La entidad cuenta con un video corporativo donde transmita la visión, misión y valores organizacionales.					
9. Los tablones o periódicos murales se encuentran actualizados con información de interés institucional.					
10. Considera usted que los canales informales son más importantes que los canales formales.					

Continuación del Anexo 02

11. La información que recibe siempre es a través de rumores antes de que aparezcan por la vía formal.					
12. Utiliza las redes sociales para comunicarse con los servidores de las demás áreas u oficinas con el fin coordinar temas de trabajo.					
DIMENSION: Eficiencia de las comunicaciones					
13. Existe una comunicación efectiva y eficiente dentro de la organización.					
14. Las comunicaciones formales mediante memorándum, citaciones y/o cartas para reuniones, capacitaciones, actividades, entre otros son de forma oportuna.					
15. Las reuniones entre áreas y oficinas me permiten fortalecer, relacionar y desarrollar relaciones interpersonales positivas.					
16. La toma de decisiones de la entidad tuvo en cuenta mi opinión, idea y sugerencia que realice.					
17. Considero que me encuentro bien informados sobres las actividades que realiza la entidad en ambas sedes.					
18. Se informa sobre la utilidad y relevancia del trabajo que realizo en la entidad.					
DIMENSIÓN: Grado de desarrollo de los sistemas de información					
19. Existe una web interna centrada en la comunicación entre servidores, funcionarios y directivos.					
20. La intranet utilizada en la entidad brinda información de importancia para su labor.					
21. La intranet brinda información sobre capacitación, video conferencias y revistas para desarrollo y actualización en temas relativos a la Gestión Pública.					
22. Cuenta con un sistema o programa que le permita realizar reportes, en otras palabras, tableros integrales de información.					
23. Los tableros integrales de información le permiten realizar un control y seguimiento a sus actividades.					
24. Los tableros integrales proporcionan información sobre el alcance de metas y objetivos institucionales.					

ANEXO 03: CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA LABORAL

Edad	Condición laboral	Sexo		Sede
		M	F	

INSTRUCCIONES:

Estimados servidores públicos, la presente encuesta forma parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la "Comunicación interna". Por tal motivo le pedimos responder con total libertad ya que esta encuesta es de carácter anónimo y reservado.

Marca una (x) en el recuadro de tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Estructura organizacional	TD	ED	I	DA	TA
	1	2	3	4	5
1. Los tramites que se utilizan en mi organización son simples.					
2. Las normas, directivas y reglamentos internos de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
3. En esta organización cuento con los medios, recursos y materiales necesarios para desempeñarme bien en el trabajo.					
4. En esta organización se encuentra asignando el número de correcto de personas para la realización de cada tarea.					
5. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de actividades.					
DIMENSIÓN: Procesos Organizacionales					
6. La buena comunicación influye en la mejora los procesos organizacionales.					
7. La toma de decisiones influye en la mejora continua de la organización.					
8. El liderazgo en la organización influye de manera positiva en las políticas y estrategias, contribuyendo a los objetivos de la organización.					
DIMENSIÓN: Ética y Conducta Individual					
9. En mi organización se actúa conforme a los valores que promueve mi institución.					
10. En mi organización se sanciona adecuadamente los actos de corrupción.					
11. Los jefes conducen la organización de forma honesta y ética.					
DIMENSIÓN: Liderazgo y Dirección					

Continuación del Anexo 03

12. Tengo confianza en las decisiones que toma la dirección de la organización.					
13. La dirección de la organización nos transmite una imagen clara de las estrategias y proyectos de la organización.					
14. Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra.					
15. El jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.					
DIMENSIÓN: Motivación					
16. La remuneración es suficiente y equitativa para satisfacerlas necesidades básicas.					
17. La organización reconoce y premia los esfuerzos realizados de sus trabajadores.					
18. La organización cuenta con sistema de incentivos que permita mejor desempeño.					
19. Como califica su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización.					
20. Los trabajadores de la organización tienen la posibilidad de desarrollarse laboral y profesionalmente.					
DIMENSIÓN: Comunicación					
21. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
22. La comunicación entre los miembros de la organización es directa, clara y transparente.					
23. Existe una comunicación fluida entre el jefe inmediato, que permite la retroalimentación.					
DIMENSIÓN: Proceso Interacción e Influencia					
24. El jefe inmediato promueve la confianza y colaboración entre nosotros, así como también con las demás Unidades/Oficinas.					
25. En la Unidad/Oficina se promueve el trabajo en equipo.					
26. La organización promueve la participación del personal en las actividades institucionales y reuniones de trabajo.					
DIMENSIÓN: Rendimiento y Entrenamiento					
27. En mi organización hay un programa de capacitación adecuado.					
28. Las tareas y actividades permiten alcanzar los objetivos y metas programadas.					
DIMENSIÓN: Toma de Decisiones					
29. Considera que la planificación estratégica utilizada por los directivos para la toma de decisiones son los más correctos, efectivos y adecuados.					
30. La toma de decisiones resuelve anticipadamente los conflictos y la crisis en la organización.					

Continuación del Anexo 03

DIMENSIÓN: El Estrés o Tensión Organizacional					
31. El estrés laboral en Ud. produce: mal humor, preocupación, depresión y sentimientos de inseguridad.					
32. Los conflictos dentro de la organización son mayormente individuales (interpersonales).					
33. Los conflictos reducen los intereses, motivos, deseos y conductas.					
34. El estrés influye en la emociones, procesos intelectuales y salud física, como consecuencia se crean sinergias negativas en la organización.					

ANEXO 04: DOCUMENTO FUENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Moquegua, 06 de Mayo del 2020.

CARTA Nº 018-2020-ORH/DIGA/UNAM

SR. AGUSTIN CESAR VILCA ORTIZ

Presente.-

ASUNTO : **INFORME SOBRE PERSONAL ADMINSTRATIVO DE LA UNAM**

REFERENCIA: a) FUT S/N

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Moquegua y en referencia al FUT presentado por su persona, indicar que se da respuesta a lo solicitado, según datos alcanzados por el área de control de asistencia mediante Informe Nº 50-2020-UCA-ORH-DIGA:

Personal Administrativo:

D. Leg. Nº 276

- Moquegua : 23
- Filial Ilo : 3

D. Leg. Nº 1057

- Moquegua: 64
- Filial Ilo : 21
- Filial Ichuña : 01

Agradeciéndole la atención que brinde al presente me despido de usted.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Abog. Stalin E. Zeballos Rodriguez
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Moquegua, 28 de Diciembre de 2020

CARTA N° 036-2020-ORH/DIGA/UNAM

Señor
AGUSTIN CESAR VILCA ORTIZ

Presente.-

ASUNTO : RESPUESTA A LO SOLICITADO

REFERENCIA : SOLICITUD S/N Registro de TD: 6723, SIGEUN 85428

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención a su solicitud manifestarle que, en mención a la referencia sobre su solicitud, en el cual solicita autorización para la aplicación de cuestionarios al personal administrativo de esta institución. Al respecto se le informa que, se autoriza la aplicación de cuestionarios de manera virtual al personal administrativo de la sede Mariscal Nieto, Ilo e Ichuña.

Sin más que añadir, me despido.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Abog. Stalin E. Zeballos Rodriguez
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Moquegua, 04 de Noviembre de 2020.

MOQUEGUA: Calle Ancash N° S/N
ILO: Urb. Ciudad Jardín S/N – Distrito Pacocha
Central Telefónica: 053-463514
Correo: orh@unam.edu.pe
www.unam.edu.pe

ANEXO 06: FICHAS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Comunicación Interna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observadas.																X				
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas																X				
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 82

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Carlos Marcelo Ponce Arpasi	DNI N°:	41682805
Dirección Domiciliaria:	Calle Ilo N°658-A	Teléfono/ Celular:	946730978
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública y Control Gubernamental		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: 30/12/2020

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Comunicación Interna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																			X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																			X	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 96

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Graciela H. Manchurria Copa	DNI N°:	04429582
Dirección Domiciliaria:	Av. Bolivar C-16	Teléfono/ Celular:	996783534
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Administración y Gestión Estratégica de Empresas - MBA		

Firma

Lugar y fecha: 10/12/2020, Moquegua

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Comunicación Interna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																	X			
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas																		X		
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 86

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Oscar Aldrin Gámez Rodríguez	DNI N°:	04431173
Dirección Domiciliaria:	Av. Bolivar G-60	Teléfono/ Celular:	953740866
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Administración de Empresas.		

Firma

Lugar y fecha: 10/12/2020, Moquegua.

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Comunicación Interna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	5	11	15	21	25	31	35	41	45	51	55	61	65	71	75	81	85	91	95
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																		X		
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																		X		
7. Consistencia	Basadas en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 89

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Oscar Ivan Mamani Mamani	**DNI N°:**	47783790
Dirección Domiciliaria:	Calle Piura # 420	**Teléfono/ Celular:**	917405640
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: 10/12/2020, Moquegua.

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Comunicación Interna.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		x		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																		x		
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnologia.																		x		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		x		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad																			x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																			x	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																			x	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			x	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			x	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			x	

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 93.0

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	EDILBERTO WILFREDO SAIRA QUISPE	**DNI N°:**	04429271
Dirección Domiciliaria:	CALLE MANCO CAPAC D-7 SAMEGUA	**Teléfono/ Celular:**	931829660
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GESTION PUBLICA		

Firma

Lugar y fecha: MOQUEGUA, 06/01/2021

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																	X			
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad.																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																	X			
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 82.5

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	CARLOS MARCELO PONCE ARPASI	DNI N°:	41682805
Dirección Domiciliaria:	Calle Ilo N°658-A	Teléfono/ Celular:	946730978
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública y Control Gubernamental		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: 10/12/2020

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observadas.																			X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																				X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 96.5

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Graciela H. Manchurria Copa	DNI N°:	04429582
Dirección Domiciliaria:	Av. Bolivar C-16	Teléfono/ Celular:	
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Administración y Gestión Estratégica de Empresas - HDA.		

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 10 de diciembre del 2020.

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observadas.																X				
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																	X			
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 83.5

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Oscar Aldrin Gámez Rodríguez	DNI N°:	04431173
Dirección Domiciliaria:	Av. Bolívar G-60	Teléfono/ Celular:	953740966
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Administración de Empresas		

Firma

Lugar y fecha: Moquegua 10/12/2020

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena			
		00 - 20 %				21 - 40 %				41 - 60 %				61 - 80 %				81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																	X			
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																		X		
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 88.5

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	Oscar Ivan Mamani Mamani	DNI N°:	71478320
Dirección Domiciliaria:	Calle Puno #920	Teléfono/ Celular:	917405640
Grado Académico:	Maestro en Gestión Pública		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 10/12/2020

Continuación del Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Comunicación Interna y Clima Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
1.2. Nombre de los instrumentos a motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Deficiente 00 - 20 %				Deficiente 21 - 40 %				Regular 41 - 60 %				Buena 61 - 80 %				Muy Buena 81 - 100 %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observadas.																		X		
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y la tecnología.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.																			X	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos - científicos de la tecnología educativa.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 93.5

III. OPINIÓN DE APLICACIBILIDAD:

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular D) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos:	EDILBERTO WILFREDO SAIRA QUISPE	**DNI N°:**	04429271
Dirección Domiciliaria:	CALLE MANCO CAPAC D-7 SAMEGUA	**Teléfono/ Celular:**	931829660
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GESTION PUBLICA		

Firma

Lugar y fecha: MOQUEGUA 06/01/2021

ANEXO 07: BASE DE DATOS

N	D1						D2						D3						D4						D1					D2			D3			D4				D5					D6			D7			D8		D9		D10			
1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3
2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	2	1	1	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	4	4	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	1	3	2	4	3	1	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
5	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	1	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
6	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	4	3	4	5	5	5	5
7	5	5	5	4	3	5	1	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	1	5	5
8	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	1	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	4
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	1	2	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2
11	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4
12	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	1	1	1	1	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	1	1	1	1
15	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	3	4	2	4	5	1	3	1	5	3	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
18	1	4	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	3	3	4	4	2	5	1	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	5
19	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	3	1	2	2	2	1	1	1	1	3	4	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5
21	4	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4
22	5	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
23	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4
24	3	4	4	1	1	2	1	1	4	3	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	4	4	1	1	3	3	3	5	3	4	5
25	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Continuación del Anexo 07

26	3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	2	1	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	5	4	4	4
27	2	4	1	1	4	2	1	1	2	3	4	1	2	2	4	4	2	2	2	1	1	4	4	4	2	4	2	1	4	5	5	5	2	1	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	1	2	4	4	5	4	1	4	1	2	4	1	2	4
28	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
29	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4
30	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	4	4	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	5
31	3	4	4	3	3	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4
35	4	4	4	3	3	2	1	1	3	4	1	1	4	5	4	4	3	1	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
37	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4
38	3	3	4	3	4	4	4	2	3	1	2	5	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4
39	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	5
40	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3
42	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
43	2	4	1	2	3	4	1	1	1	3	2	4	3	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	4	3	4
44	2	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1
45	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
46	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	4	3	4
47	5	3	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4
48	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
49	4	3	2	2	5	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	3	1	1	2	2	4	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	5	5	5	5
50	4	2	1	3	3	2	3	4	2	5	5	5	2	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5
51	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	3	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
53	2	2	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2	2	3	2	2	5	4	1	5	2	1	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3
54	4	5	3	3	2	4	3	2	4	1	1	4	4	4	5	3	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	3

Continuación del Anexo 07

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3
59	2	3	3	1	2	2	1	1	1	5	4	5	3	3	4	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	5	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	5	2	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
61	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	5	5
62	3	2	3	3	1	3	1	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
63	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	2	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5
64	5	5	4	5	2	5	2	4	4	1	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	4	4	3	3	4	3	1	1	1	4	5	1	3	1	1	1	1	1	4	5	5	5	3	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3
67	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	1	4	3	2	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3
69	4	1	2	2	5	3	2	1	5	1	1	4	4	2	4	2	2	3	2	4	1	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	1	2	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	3	4	3	5	2	1	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
74	4	4	3	3	4	4	3	2	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5
75	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
77	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
78	4	4	4	3	3	3	1	2	4	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	1	1	3	4	3	3	3	3	4	2	1	4	4	3	2	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
82	5	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	4	3	5	5	3	5	5
83	4	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4

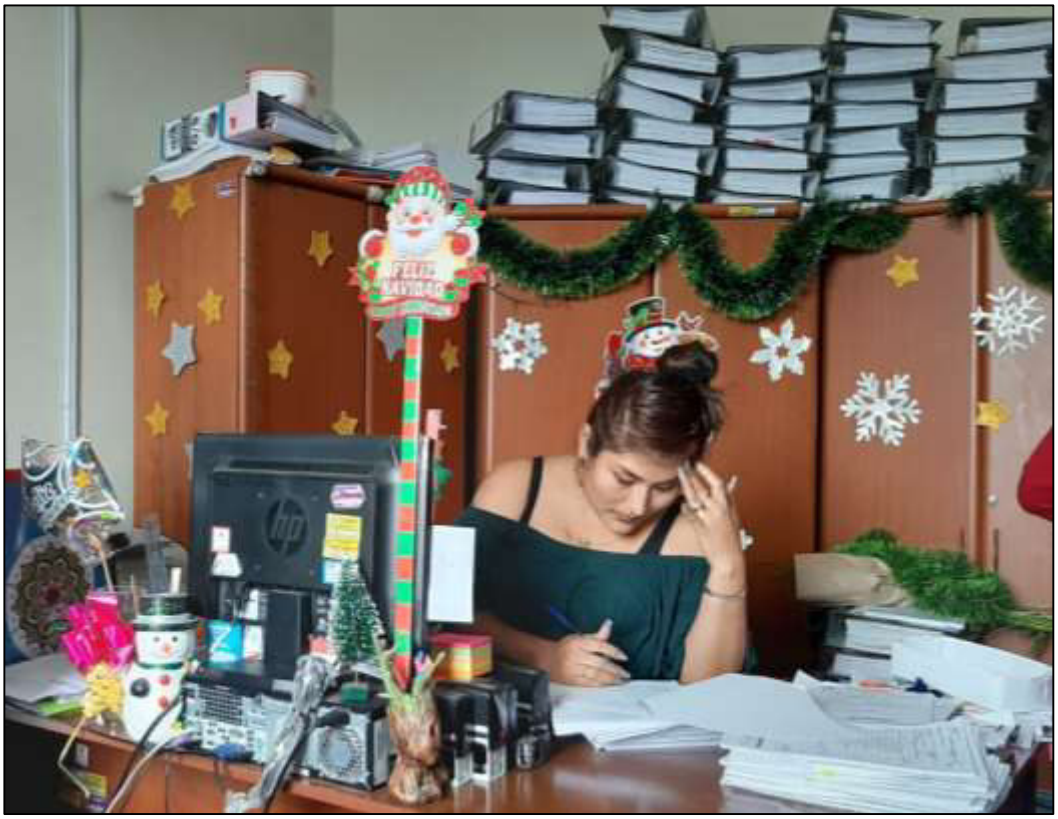
Continuación del Anexo 07

84	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4
85	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3
87	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	4	2	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4

ANEXO Nº 08: PANEL FOTOGRÁFICO







"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA PARA TESIS AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL ACCESO ABIERTO DE LA UNAM

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNAM aprobada mediante la Resolución de C.O. N° 0158-2016-UNAM.

1. DATOS PERSONALES DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Vilca Ortiz Agustin Cesar
D.N.I.: 46562099
Otro Documento:
Nacionalidad: Peruano
Teléfono: 979257385
e-mail: Agustin.vilca.co3@gmail.com

2. DATOS ACADÉMICOS

Escuela Profesional: Gestión Publica y Desarrollo Social
Grado Académico otorgado: Bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social
Título Profesional otorgado: Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social
Tesis (Pregrado y/o Postgrado): Pregrado
Modalidad de Titulación: Tesis

3. DATOS DE LA TESIS

Título de la tesis: Comunicación interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020
Fecha de Sustentación: 10 de Agosto del 2021
Calificación: Doce (12)
Año de Publicación: 2021

4. DATOS DEL ASESOR

Apellidos y Nombres: Florencia Beatriz Herrera Córdova
D.N.I.: 04431420
Otro Documento:
Nacionalidad: Peruana
Teléfono: 967653736
e-mail: Beatriz_70_11@hotmail.com

5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, a favor de la Universidad Nacional de Moquegua.

Según el Reglamento de la Ley Nº 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto DECRETO SUPREMO Nº 006-2015-PCM "TÍTULO IV GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE LOS DATOS PERSONALES; *Artículo 10º.- De los Derechos: Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, adaptación, arreglo, edición, modificación, cambio de formato u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, en cualquier forma o procedimiento, conocido o por conocerse, pudiendo poner a disposición las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general."*

Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, EL AUTOR deberá entregar una versión digital final de la TESIS sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de auto tutela, sin contraseña ni restricción, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) en relación con el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto. Cuando las obras contengan en parte o consistan en programas de ordenador o software, además deberá entregar el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador no se aplicará cuando la entidad pública sea sólo licenciataria del software.

Para facilitar la divulgación y alcance nacional e internacional de los resultados de las investigaciones en materia de ciencia, tecnología e innovación contenidos en los repositorios institucionales y en el Repositorio Nacional Digital, se autoriza la traducción automática a otros idiomas y dialectos por medio de programas de ordenador de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo, así como de los metadatos de los mismos. En caso de ser fijadas o reproducidas, se deberá incluir expresamente que se trata de traducciones hechas por medios informáticos, con fines ilustrativos o referenciales.

Firma y huella digital: _____



Fecha de autorización: 08 de Noviembre del 2021