Universidad Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Tesis

El efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub-Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco 2021

Tesoro Lubina Echegaray Alagon
Nayssha Christel Loayza Chacon
Yajaida Nieves Secca Carazas

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Cusco, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A mi madre Livia Alagón Núñez que fue mi apoyo incondicional, que siempre me brinda su amor y cariño en todo momento y también a mi hermano Piero Víctor Rozas Alagón que me ayudo con sus ideas para la tesis.

Tesoro Lubina Echegaray Alagón

A los pilares de mi vida: Luisa y Vidal (mis padres) por todo su apoyo.

A mis hermanos María Luisa y Luis Vidal por guiarme y acompañarme.

Nayssha Christel Loayza Chacón

A Dios todopoderoso, mis amados padres; Nieves y Percy que me brindan su amor, confianza y sobre todo la mejor educación. A mis pequeños hermanos, familiares y amigos que me apoyaron incondicionalmente.

Yajaida Nieves Secca Carazas

Agradecimiento

Nos gustaría expresar nuestro más sincero y cordial agradecimiento; a nuestros queridos progenitores y hermanos, por su apoyo incondicional en el transcurso de este trayecto, a Dios que nos brinda sabiduría y fortaleza para seguir adelante y lograr nuestros objetivos, gracias al Dr. Miguel Ángel Capuñay Reátegui por sus enseñanzas y conocimientos.

Índice

Dedicatoria ..... **ii**

Agradecimiento ..... **iii**

Índice de tablas ..... **viii**

Índice de figuras ..... **x**

Resumen ..... **xi**

Abstract ..... **xii**

Introducción ..... **xiii**

Capítulo I: Planteamiento del Estudio **1**

1.1. Delimitación de la Investigación 1

1.1.1. Territorial. 1

1.1.2. Temporal. 1

1.1.3. Conceptual 1

1.2. Planteamiento del Problema 2

1.3. Formulación del Problema 4

1.3.1. Problema General. 4

1.3.2. Problemas Específicos. 4

1.4. Objetivos de la Investigación 4

1.4.1. Objetivo General. 4

1.4.2. Objetivos Específicos. 5

1.5. Justificación de la Investigación 5

1.5.1. Justificación Teórica. 5

1.5.2. Justificación Práctica. 6

Capítulo II: Marco Teórico 7

2.1. Antecedentes de la Investigación 7

2.1.1. Artículos Científicos. 7

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales. 11

2.2. Bases Teóricas 18

2.2.1. Comunicación Interna. 18

2.2.1.1. Dimensiones de la Comunicación Interna. 21

2.2.2. Comportamiento Organizacional. 24

2.2.2.1. Dimensiones del Comportamiento Organizacional. 26

2.3. Definición de Términos Básicos 30

2.3.1. Comunicación Interna. 30

2.3.1.1. Vínculo. 31

2.3.1.2. Efectividad. 31

2.3.1.3. Orgullo. 31

2.3.1.4. Identidad. 32

2.3.2. Comportamiento Organizacional. 32

2.3.2.1. Individual. 32

2.3.2.2. Grupal. 33

2.3.2.3. Organizacional. 33

Capítulo III: Hipótesis y Variables.....35

3.1. Hipótesis.....35

3.1.1. Hipótesis General.....35

3.1.2. Hipótesis Específicas.....35

3.2. Identificación de Variables.....36

3.3. Operacionalización de Variables.....37

Capitulo IV: Metodología.....39

4.1. Enfoque de la Investigación.....39

4.2. Tipo de Investigación.....39

4.3. Nivel de Investigación.....39

4.4. Métodos de la Investigación.....40

4.5. Diseño de Investigación.....40

4.6. Población y Muestra.....41

4.6.1. Población.....41

4.6.2. Muestra.....41

A. Unidad de análisis.....41

B. Tamaño de la muestra.....41

C. Selección de la muestra.....42

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....42

4.7.1. Técnica.....42

4.7.2. Instrumento.....43

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos....43

Capítulo V: Resultados....44

5.1. Descripción del Trabajo de Campo....44

5.2. Presentación de Resultado....49

5.2.1. Análisis de los Datos por Indicadores.....49

5.2.2. Análisis de los Datos por Variable y Dimensión.....59

5.3. Contrastación de Resultados....68

5.3.1. Hipótesis General.....68

5.3.2. Hipótesis Especifica N° 1.....72

5.3.3. Hipótesis Especifica N° 2.....74

5.3.4. Hipótesis Especifica N° 3.....78

5.3.5. Hipótesis Especifica N° 4.....80

5.4. Discusión de Resultados....84

Conclusiones....87

Recomendaciones....90

Referencias....92

Apéndice....96

Apéndice N° 1: Matriz de consistencia....97

Apéndice N° 2: Instrumento de recolección de datos....99

Apéndice N° 3: Validación de instrumento....102

Apéndice N° 4: Propuesta de plan de comunicación interna....106

Índice de tablas

Tabla 1 *Variables* 36

Tabla 2 *Operacionalización de variables* 37

Tabla3 *Análisis de las preguntas de la dimensión Vínculo* 49

Tabla 4 *Análisis de las preguntas de la dimensión Efectividad* 50

Tabla 5 *Análisis de las preguntas de la dimensión Orgullo* 52

Tabla 6 *Análisis de las preguntas de la dimensión Identidad* 53

Tabla 7 *Análisis de las preguntas de la dimensión Individual* 55

Tabla 8 *Análisis de las preguntas de la dimensión Grupal* 56

Tabla 9 *Análisis de las preguntas de la dimensión Organizacional* 58

Tabla 10 *Variable Comunicación Interna* 59

Tabla 11 *Dimensión Vinculo* 60

Tabla 12 *Dimensión Efectividad* 61

Tabla 13 *Dimensión Orgullo* 62

Tabla 14 *Dimensión Identidad* 63

Tabla 15 *Variable Comportamiento Organizacional* 64

Tabla 16 *Dimensión Individual* 65

Tabla 17 *Dimensión Grupal* 66

Tabla 18 *Dimensión Organizacional* 67

Tabla 19 *Prueba de normalidad para la variable independiente de comunicación interna y la variable dependiente comportamiento organizacional.* 69

Tabla 20 *Asociación entre el comunicación interna y comportamiento organizacional.* 70

Tabla 21 *Grado de Asociación entre comunicación interna y comportamiento organizacional.* 70

Tabla 22 *Coeficiente de correlación* 71

Tabla 23 *Prueba de normalidad de la dimensión vinculo y la variable comportamiento organizacional.* 72

Tabla 24 *Asociación entre el vínculo y comportamiento organizacional.*.....73

Tabla 25 *Grado de Asociación entre el vínculo y comportamiento organizacional.* 73

Tabla 26 *Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional* 75

Tabla 27 *Asociación entre la efectividad y comportamiento organizacional.*.....76

Tabla 28 *Grado de Asociación entre la efectividad y comportamiento organizacional.* 76

Tabla 29 *Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional* 78

Tabla 30 *Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.*.....79

Tabla 31 *Grado de Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.* 79

Tabla 32 *Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional* 81

Tabla 33 *Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.*.....81

Tabla 34 *Grado de Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.* 82

Índice de figuras

Figura 1. Objetivos de CI. 18

Figura 2. Comunicación = Circular 19

Figura 3. La comunicación interna debe ser… 20

Figura 4. Modelo Comunicación Interna 21

Figura 5. El comportamiento organizacional como un Iceberg 25

Figura 6. Conceptos del comportamiento organizacional 26

Figura 7. Modelo para la comprensión del CO 26

Figura 8. Análisis de las preguntas de Vínculo. 49

Figura 9. Análisis de las preguntas de efectividad. 51

Figura 10. Análisis de las preguntas de Orgullo 52

Figura 11. Análisis de las preguntas de Identidad. 54

Figura 12. Análisis de las preguntas de Individual 55

Figura 13. Análisis de las preguntas de Grupal. 57

Figura 14. Análisis de las preguntas de Organizacional 58

Figura 15. Comunicación Interna. 60

Figura 16. D.1 - Vínculo. 61

Figura 17. D.2 - Efectividad. 62

Figura 18. D.3 – Orgullo. 63

Figura 19. D.4 - Identidad. 64

Figura 20. Comportamiento Organizacional. 65

Figura 21. D.1 - Individual. 66

Figura 22. D.2 - Grupal. 67

Figura 23. D.3 - Organizacional. 68

Figura 24. Proceso de mejora para la efectividad 91

Resumen

Actualmente, por la situación de pandemia se puede observar que la comunicación tiende a ser un factor necesario para el desenvolvimiento de las personas y son manifestadas mediante el comportamiento al realizar diferentes tipos de actividades. La comunicación interna es la causal indispensable para el desarrollo de las empresas públicas y privadas, teniendo en cuenta que las ayuda a cumplir con sus objetivos institucionales mediante las comunicaciones efectivas y el buen clima laboral. Por consiguiente, el objetivo general de este presente trabajo de investigación fue determinar el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, donde se tomó en cuenta como muestra censal a 40 colaboradores de una población total de 87. La investigación es de tipo aplicada y cuenta con el nivel correlacional, a su vez el diseño es no-experimental con corte transversal. El método utilizado fue deductivo y la técnica empleada para la recolección de los datos fue una encuesta que consta con 22 interrogantes y fue validada por expertos.

La presente investigación utilizó un análisis de correlación bivariado para la determinación del grado de relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional comprobando las hipótesis formuladas y obteniendo como una de las conclusiones más importantes la existencia de una correlación positiva débil evidenciando que a menor comunicación interna se presenta menor comportamiento organizacional.

Palabras Clave: comunicación interna, vínculo, efectividad, orgullo, identidad, comportamiento organizacional.

Abstract

Currently, due to the pandemic situation, it can be seen that communication tends to be a necessary factor for the development of people and is manifested through behavior when carrying out different types of activities. Internal communication is the essential cause for the development of public and private companies, taking into account that it helps them meet their institutional objectives through effective communications and a good working environment. Therefore, the general objective of this present research work was to determine the effect of internal communication on the organizational behavior of the Deputy Management of Citizen Security and Serenazgo of the District Municipality of San Sebastian, where it was taken into account as a census sample to 40 collaborators out of a total population of 87. The research has the correlational level of the applied type; in turn the design is non-experimental with a cross-section. The method used was deductive and the technique used for data collection was a survey consisting of 22 questions and was validated by experts.

The present investigation used a bivariate correlation analysis to determine the degree of relationship between internal communication and organizational behavior, verifying the hypotheses formulated and obtaining as one of the most important conclusions the existence of a weak positive correlation, evidencing that less internal communication there is less organizational behavior.

Key words: internal communication, link, effectiveness, pride, identity, organizational behavior.

Introducción

La base de todas las organizaciones, son los colaboradores, son talentos importantes para la materialización y realización de los objetivos institucionales, como opina Brandolin et. al. (2009), la comunicación interna busca establecer vínculos mediante una comunicación eficaz entre colaboradores y superiores para dar sentido al comportamiento organización (actividad) que realizan y así poder sentirse identificados con las organizaciones a las que pertenecen.

En el primer capítulo se puede observar la problemática descrita del área de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021, objetivos, justificaciones para la elaboración de este presente estudio basada en su delimitación conceptual.

En el segundo capítulo se tomó en consideración diversos trabajos de investigación como antecedentes internacionales y nacionales para la creación del marco teórico; bases teóricas, la definición de los términos que fueron elaborados a base de conocimientos y fuentes de mentes maestras especializadas en comunicación interna y comportamiento organizacional.

El tercer capítulo cuenta con hipótesis, la identificación de dos variables (independiente y dependiente) y su respectiva operacionalización.

En el cuarto capítulo se muestra un marco metodológico que está conformado por: tipo, enfoque, nivel, diseño, método de esta investigación, de la misma manera se detalla la población, muestra censal, técnicas e instrumentos utilizados para recolectar y procesar los datos.

En el quinto capítulo se plasman los resultados obtenidos por el procesamiento de datos para la presente investigación, explicados a través de la descripción del trabajo de campo, análisis y la discusión de todos los resultados obtenidos para confirmar o rechazar las hipótesis mencionadas anteriormente.

Por último, se establecen las conclusiones y algunas recomendaciones para el área de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, al presente trabajo de investigación se le añade las referencias bibliografías presentes en el actual documento y los apéndices correspondientes.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

El presente estudio se desarrolló en la "Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, periodo 2021.

1.1.2. Temporal.

La investigación dio inició en octubre del 2021 y finalizó en febrero del 2022.

1.1.3. Conceptual.

El presente estudio tiene como referencias primarias a Brandolini et. al. (2009) para fundamentar la comunicación interna como una herramienta, técnica o medio para lograr un fin dirigido a los colaboradores internos de una organización mediante la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo en donde se busca priorizar la eficacia en la recepción y comprensión de mensajes.

Según Robbins y Judge (2009), el comportamiento organizacional es el área de estudio que analiza los tres determinantes del comportamiento de manera individual, grupal y estructural para obtener y mejorar su efectividad dentro de las organizaciones. Sobre el mismo concepto, Newstrom (2007) afirma que el comportamiento organizacional se da mediante un aprendizaje sistemático sobre la manera en la que los individuos y grupos actúan en las organizaciones; y la comunicación es el intercambio de la información y el entendimiento de un individuo con otro transmitiéndose ideas, pensamientos, sentimientos, valores y hechos.

Para Chiavenato (2009), la comunicación es un proceso donde los colaboradores intercambian información, mientras que el comportamiento organizacional depende de características del entorno de la organización; estas dos variables son influenciadas por factores (ambientales y organizacionales) y capitales (humanos e intelectuales).

1.2. Planteamiento del Problema

En un mundo globalizado las organizaciones necesitan cambios claves para poderse adaptar y mejorar, de esta manera pueden llegar a ser competitivas y mantenerse en el mercado; sí mismo, parte integrante de dichos cambios radican en el análisis y comprensión de la conducta humana, sea esta individual, grupal o dentro de una estructura organizacional, a partir de los cuales se realizan cambios trascendentes que permiten un clima laboral y cultura organizacional óptima.

Para Chiavenato (2009), el conocer cómo funciona una organización es fundamental para entender las características, manifestaciones y, por consecuente, los éxitos y fracasos; en gran medida estos resultados se darán por la comunicación activa y asertiva de los colaboradores que conformen dicha organización para lograr la consistencia y concordancia en el comportamiento.

Hoy en día, por la pandemia actual que estamos atravesando a causa del COVID-19 han surgido problemas personales, sociales y psicológicos dentro del ámbito laboral que interfirió a muchos funcionarios en la realización e sus actividades laborales, por lo cual surgieron dificultades en la comunicación interna y por ende afectaron a la organización; dichas dificultades se dieron en ámbitos públicos y privados, por lo cual las organizaciones buscaron y adaptaron estrategias que permitieron y contribuyeron a mejoras dentro de las organizaciones.

A nivel nacional las instituciones públicas como los gobiernos locales se encargan de brindar los servicios básicos, uno de ellos es la seguridad ciudadana el cual observamos cumpliendo sus labores en diferentes puntos de cada distrito.

En la Municipalidad-Distrital-de-San-Sebastián" se observaron cambios en el comportamiento organizacional que afectan el manejo y desenvolvimiento de los colaboradores que a su vez afectan su comunicación interna, así mismo el desgaste de la

relación de los jefes directos con los colaboradores afectó la organización y el clima laboral; puesto que cada persona tiene variados percances que no son comunicados ni escuchados en su momento, de tal manera que se van creando y generando un comportamiento organizacional deficiente.

En el caso de la "Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, estos problemas se ven reflejados en problemas organizacionales como personales, como por ejemplo la falta de capacitación, así como la carencia de los equipos tecnológicos necesarios para la atención administrativa; así mismo ante quejas y reclamos del público, los colaboradores de la Municipalidad no pueden controlar sus emociones y stress laboral, por lo cual la desmotivación, la incertidumbre y la inestabilidad en sus puestos de trabajo apremian a los trabajadores mermando así su desempeño y generando ineficiencia, falta de comunicación, liderazgo e identidad organizacional, en suma, se ve mermado el comportamiento organizacional al interior de la "Municipalidad Distrital de San Sebastián."

Para poder lograr un fin en común es necesario que todas las partes se sintonicen en una sola, manejando un proceso idóneo, armonioso y participativo; la comunicación interna es el medio que busca la efectividad de la recepción y comprensión de los mensajes que se reciben a diario mientras que el comportamiento organizacional gestiona el comportamiento de manera individual, grupal y estructural u organizacional.

De tal manera vemos pertinente investigar el efecto de la comunicación interna del personal de serenazgo en el comportamiento organizacional que se va generando por los inconvenientes en el periodo 2021 de la "Municipalidad-Distrital-de-San-Sebastián."

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?

1.3.2. Problemas Específicos.

P.E.1 ¿Cuál es el efecto del vínculo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?

P.E.2 ¿Cuál es el efecto de la efectividad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián periodo 2021?

P.E.3 ¿Cuál es el efecto del orgullo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?

P.E.4 ¿Cuál es el efecto de la identidad en el comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos.

O.E.1 Determinar el efecto del vínculo en el comportamiento organizacional en la "Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián," periodo 2021.

O.E.2 Determinar el efecto de efectividad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

O.E.3 Demostrar el efecto del orgullo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

O.E.4 Establecer el efecto de la identidad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

La presente investigación pretendió estudiar el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional; con el propósito de contribuir a que la investigación científica y académica evolucione y se desarrolle para la obtención de nuevos conocimientos habilitados para el crecimiento organizacional. La investigación tiene sustento en bases teóricas tales como los de Brandolini et. al. (2009) y Chiavenato (2009) para la variable independiente y los de Robbins et al. (2009) y W. Newstrom (2007) para la variable dependiente.

Por otro lado, la investigación permitió conocer la relación existente entre ambas variables, aportando así nuevos conocimientos en beneficio de la "Municipalidad Distrital de San Sebastián" a partir de la determinación de las conclusiones y recomendaciones que constituyen un nuevo marco teórico puesto en consideración para futuras investigaciones en

torno a las variables de estudio; así mismo las bases teóricas consideradas dentro del trabajo siguen vigentes al contribuir teóricamente con el objeto de estudio.

1.5.2. Justificación Práctica.

La presente investigación fue motivada por la crisis sanitaria a causa del COVID-19 para certificar que la comunicación interna compone una parte esencial de los procesos de la organización y se conozca el efecto de ésta en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Así mismo a través de la presente investigación se realizó para poder desarrollar nuevas herramientas, estrategias y métodos por parte de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad de San Sebastián para contribuir a impulsar la comunicación interna y el comportamiento organizacional, dicha investigación también favorecerá a empresas públicas y/o privadas que deseen mejorar e implementar la comunicación interna dentro de su organización, así como a la población en general al comprender la importancia de contar con una buena comunicación interna dentro de una organización sin importar el tamaño de esta.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

En España, Navarro (2015) elaboró el artículo denominado: "Healthy Variability in Organizational Behavior: Empirical Evidence and New Steps for Future Research"

La investigación describe tres objetivos muy importantes los cuales se encuentran plasmados en la investigación y son: "First, we aim to provide a comprehensive review of the healthy variability thesis including some of the most important findings across different fields, with a focus on evidences from organizational research in work motivation and performance. Second, we discuss an opposite pattern, unhealthy stability, the relationship between unhealthy behaviors and lower variability. Again, we provide evidence from diverse areas, from affective processes to disruptive organizational comportments like mobbing. Third, we provide a critical evaluation of current methodological trends and highlight what we believe to be the main factors that are stopping organizational research from advancing in the field. Theoretical, methodological and epistemological implications are discussed". La investigación tiene una explicación científica corta y descriptiva, Asimismo, se utilizó métodos longitudinales intensivos con todos aquellos registros máximos que se tuvieron. Finalmente, se concluyó lo siguiente:

First, the evidence for healthy variability in organizational behavior starts to be coherent.

Second, new research is also needed specially to study the reduction of variability in unhealthy organizational behavior.

Finally, we have an important question unsolved. Why healthy variability appears in organizational behavior? We know the advantages of this variability in physiological systems,

but it remains unanswered what are the reasons to expect this variability in organizational behavior (Navarro, 2015, p. 548).

En Ecuador, Oyarvide et. al. (2017), elaboraron el artículo titulado: "La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas" presentado en el Vol.3, nro. 4 de la revista científica Dominio de las Ciencias. El objetivo principal del artículo fue abarcar los conceptos de la comunicación interna para una adecuada administración de las empresas; el cual expone mediante teoría consultada sobre la comunicación interna, la retroalimentación, las redes, los mensajes, los flujos, los públicos y los canales. La investigación presenta una metodología descriptiva de explicación científica y corta. Asimismo, los resultados de la investigación fueron descritos de manera concreta, ya que para los autores el manejo de la comunicación interna representa la fortaleza en la funcionalidad de las empresas y estas no deben obviarse de las actividades rutinarias de la institución (Oyarvide et al., 2017, p. 308).

En Leeds, Reino Unido, Yeomans y FitzPatrick (2017), elaboraron el artículo científico titulado: "Internal communication", el cual describe brevemente la importancia de la comunicación interna dentro de las relaciones publicas estratégicas como: "Internal communication (IC) has developed as a growing specialism inside the broader fields of strategic public relations, strategic communication and corporate communication.". La investigación tiene una explicación corta y descriptiva. Asimismo como sus resultados argumenta lo siguiente: "We argue that a sound understanding of the diversity of internal publics, as well as their motivations and concerns – based on evidence – is the starting point for carefully planned communication. We also argue that good communication programmer involve listening as well as informing and have discussed the role of the communicator in helping managers and leaders to create work cultures that enable employees to have a voice."

Las conclusiones de la siguiente investigación están vinculadas directamente con la relación de los jefes y empleados.

En Quito, Ecuador, Arboleada (2017) elaboró el artículo titulado "Estructuras disipativas en la comunicación y el comportamiento organizacional" presentado en el Vol. 21, nro. 97 de la revista Razón y Palabra. El objetivo de la investigación fue evidenciar que, desde la perspectiva de los sistemas dinámicos, un mismo fenómeno comunicativo con 2 condiciones enormemente próximas o cercanas; en algún momento terminara por seguir trayectorias diferentes, divergentes e independientes, por encima de su predictibilidad. La investigación trata de un estudio exploratorio, que se realiza bajo el criterio cualitativo con la finalidad de construir una nueva perspectiva teórica en beneficio de la comunicación organizacional. Asimismo, su argumentación está fundamentada en el manejo de diversas técnicas de localización, análisis de los documentos, revisión bibliográfica y fijación de los datos. Los resultados de la investigación indican que cuando un sistema u organización se desorganiza en forma de caos por algunas razones o afectaciones podría generar un nuevo sistema que se transformará en un estilo de cultura organizacional; por otro lado, la comunicación facilita la idea y concepción del orden que le es innato. Por último, afirma el autor que la comunicación es muy fundamental en las organizaciones para alinearse a su horizonte como lo describen.

En Piura, Antón y García (2019), elaboraron el artículo titulado "Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú" presentado en el vol. 2 de la revista de Gerencia de la Universidad del Zulia Venezuela. El objetivo del estudio fue detectar la comunicación interna, descendente y formal en una organización asociativa agraria vinculada al manejo integral de los recursos hídricos. La investigación fue de metodología mixta y enfoque cuantitativo, para su desarrollo el estudio se centra en los usuarios del sector hidráulico menor medio en la región de bajo Piura conformada por un total de 19 992 usuarios que están organizados en 11 comisiones y 13 empresas agrícolas consagradas a la siembra de los cultivos

de agro-exportación del cual se utilizó una encuesta de 169 usuarios, empleados a 4 usuarios del grupo focal, los resultados de esta investigación demuestran que la comunicación formal y descendente es deficiente, por consiguiente es necesario la incorporación de 3 enfoques; uno de ellos el que consideramos es el más importante es la interculturalidad el cual nos sirve para favorecer el diálogo entre grupos, de tal manera cumplan con los objetivos institucionales, además que los miembros de la organización se interesen en aprender para potencializar sus capacidades al mismo tiempo cooperar con sus labores diarias.

En La Habana, Cuba, Consuelo et al. (2019), elaboraron el artículo en el manejo de los RR.HH. titulado "Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional" presentado en el Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría por la Facultad de Ingeniería Industrial. El objetivo del artículo es justificar la proyección del plan para mejorar el desempeño de las Empresas Comercializadoras de Productos Lácteos con base a la evaluación de las variables del comportamiento organizacional y a la caracterización del sistema. La investigación ejecuto un estudio descriptivo con la intervención en 2 comercializadoras de la provincia de Manabí, en Ecuador. Se estructuró uno de los procedimientos que estudió inicialmente la empresa para la caracterización y clasificación de los sistemas empresariales; por medio del método de expertos se reconocieron las variables pertenecientes al comportamiento organizacional que tienen una mayor repercusión en la organización; con los resultados obtenidos se diseñó y se aplicó un instrumento para la evaluación, plasmado en un plan de acción, condicionado por los indicadores más afectados y los atributos más distintivos de cada organización. Los resultados de la investigación concluyen que el comportamiento organizacional incurre en la productividad de las empresas y, que el análisis de las variables, los indicadores esenciales y la caracterización del sistema confieren un carácter peculiar a los proyectos de mejora del desempeño.

En Bogotá, Colombia, García et al. (2020) elaboraron el artículo de investigación titulado “Identificación Profesional y Comportamiento Organizacional de los Profesionales de la Comunicación”, presentado por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Suma de Negocios. El objetivo de la investigación es examinar la identificación profesional en función de su comportamiento organizacional como partícipe del entorno laboral. El propósito se da para conocer la manera en que la compatibilidad percibida y la reputación organizacional afectan la identificación profesional, y ver si de esta manera como mediadora puede influir en la satisfacción laboral. La investigación utilizó una metodología de las ecuaciones estructurales fundado en el instrumento transversal, que fue empleado a 143 profesionales. Los resultados que se obtuvieron concuerdan con las hipótesis. Se asiste en proporción a la evaluación de los constructos que exploran en forma plausible, las conductas y percepciones. Asimismo, se orienta la manera de adaptación laboral a las actuales estructuras organizacionales y a potenciar el rendimiento de acuerdo al punto de vista de ellos.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

En Ambato (Ecuador), Balarezo(2014) elaboró el artículo titulado: “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, para la obtención del título profesional como Ingeniero de empresas en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de la investigación fue identificar de manera técnica la existencia del problema, sus efectos y causas, así como el diseño de la propuesta que servirá de guía de la organización, la investigación cuenta con la explicación cualitativa, puesto que se investigó minuciosamente la Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional, el estudio fue de tipo descriptivo, explicativa, correlacional. Asimismo, se realizaron encuestas a sus trabajadores. Los resultados que se obtuvieron revelas que hay falencias presentes en la comunicación organizacional interna y que estas influyen en la coordinación de las actividades de la organización. La comunicación organizacional repercute estrechamente sobre los niveles

bajos de producción y el desarrollo organizacional, de tal manera también afecta en las actitudes de los trabajadores (p. 14).

En Málaga (España), Marín (2015) elaboró una tesis doctoral titulada "La Comunicación Interna en Procesos de Cambio por Fusión en Empresas Colombianas" para optar por el título de Doctor en la Universidad de Málaga. El objetivo de este estudio es abordar la comunicación interna dentro de los procesos de cambio por fusión en las empresas colombianas iniciando desde el análisis de las experiencias de las 3 empresas: Une Millicom, Cementos Argos y Almacenes Éxito. En la tesis citada se visualiza los aportes fundamentados de la comunicación interna donde se reconocen sus oportunidades y dificultades. De tal manera, se contraponen, con la teoría, las características donde se analizan la participación y presencia de las variables en el proceso de fusión donde se determinarán quiénes y cómo lo lideran. El fundamento teórico fue creado en base a la bibliografía recolectada y consultada, que se centra a acotar el alcance de la comunicación interna, indagando los cambios, fusiones y concluyendo con la recopilación de la bibliografía acorde a la intervención de la comunicación en dichos procesos organizacionales, detectando las corrientes, teorías y pautas que son desarrollados e implementándose en esta disciplina. La metodología empleada fue una herramienta fundamental de estudio de las ciencias sociales.

Para la investigación se formularon preguntas de investigación, para la recolección se elaboró planteamientos y criterios, bajo esta metodología se dio el análisis y la interpretación de datos. El entorno real se abordó, bajo diversas posibilidades, fuentes y variables, se abordar la situación, se determina el método para el análisis, así como los diferentes cursos de acción o alternativas para resolver el problema; esto quiere decir, que se debe estudiar desde todos los ángulos posibles; y así tomar decisiones viables y objetivas. Desde la metodología del estudio de caso y la contemplación de sus técnicas, la profundidad en las entrevistas, la encuesta y el análisis de contenido, se busca concretar los objetivos plasmados y planteados en esta

investigación, identificando los componentes de la comunicación interna accediendo a la información de estas empresas fusionadas para plantear las alternativas y pautas de acción, siendo adaptables al tipo de empresas, como elementos de referencia que hacen el acompañamiento. Una vez analizada la información recopilada, es necesario resaltar el aprendizaje alcanzado por medio de la experiencia de nivel alto, desde la conceptualización organizacional y las tendencias comunicacionales, permitiendo la claridad necesaria en los objetivos corporativos, estrategias metodológicas y estructura organizacional, uno de sus objetivos es la mejora de sus estructuras administrativas, ganar tamaño y participación para competir e incursionar en otros mercados dentro y fuera del país.

En Málaga (España), Sánchez (2015) realizó una tesis doctoral titulada "La Comunicación Interna en Programas de Transformación –Según el Modelo de Lewin – el Caso de las Empresas del Ibex 35" para obtener el título profesional de Doctor en la Universidad de Málaga. El objetivo de esta tesis doctoral fue descubrir las perspectivas panorámicas de las empresas del Ibex 35, determinando para ello las diferencias de los medios de la comunicación interna empleados para la propagación de las actividades ordinarias y a los empleados para comunicar los programas de transformación. El autor plantea un modelo acoplable para cada ciclo de cambio de las empresas cotizadas. Para el planteamiento metodológico se tomó en consideración para el estudio a aquellas empresas que fueron participes de Ibex 35 en el mes de diciembre del año 2012, las cuales fueron de origen español consideradas como un grupo de empresas referentes nacionales e internacionales de mayor solvencia. La mayoría de estas empresas cuentan con más de 10 años de trayectoria en España y, por consiguiente, están en la necesidad de renovar y modificar su identidad corporativa con la que fueron constituidas. Como muestra tuvieron a las 35 empresas objetos de estudio que conforman el Ibex 35. La mezcla de estas grandes empresas españolas y empresas multinacionales con trayectoria y bagajes diferentes, cuentan con accionistas (elemento en común). Puesto que, la muestra

simboliza más del 95% de la capitalización total de la bolsa española y un 20% del universo empresarial español cotizando en bolsa a 178 empresas. Las técnicas aplicadas son la revisión documental, encuesta, entrevista por profundidad a expertos y observación no participante.

En Barcelona (España), Trani (2015) realizó una tesis en Dirección de Entidades Financieras y Aseguradoras titulada "La Comunicación Interna – Una Herramienta al servicio de las Organizaciones" para obtener el título de Máster en la Universidad de Barcelona. El objetivo de este estudio es presentar la evolución de la Comunicación Interna organizacional, partiendo desde el enfoque histórico mostrando con más información los propósitos y objetivos, hasta su actual situación. La Comunicación Interna está ligada directamente a las estrategias empresariales, a la realización de los objetivos puesto que, se ha transformado en una herramienta esencial de las organizaciones. Este estudio pretende mostrar mediante la investigación y ejemplificación con casos reales, la situación real de la comunicación interna en las organizaciones españolas, así como el punto de vista que tienen los propios colaboradores sobre la misma, y sobre los casos de éxito de la Comunicación Interna en el Sector Asegurador. El enfoque es clásico - contemporáneo, con un modelo humanístico, quedando como evidencia, que la Comunicación Interna ha pasado por una extensa evolución a lo largo de los años, afectando a la forma del enfoque de la comunicación organizacional y a las herramientas (meramente transmisoras de información en las empresas, especialmente en la jerarquía desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores) empleadas para desarrollar la comunicación interna. Con el desarrollo en las organizaciones, y la especialización de estas, la comunicación interna pasó de tener un papel informativo a transformarse en una herramienta indispensable para la estrategia y la consecución de los objetivos organizacionales.

En la historia reciente, la gestión de la comunicación interna ha ido evolucionando, se ha transformado en una herramienta indispensable para las organizaciones en el momento de comunicar las estrategias de negocio, además de, desarrollar y difundir la cultura e identidad

corporativa. La gestión de la comunicación hacia los colaboradores ha estado evolucionando hasta tal punto que, resulta ser necesaria y recomendable para la realización de los planes de acción, planificación estratégica y a su posterior evaluación. Por lo cual, la Comunicación Interna es muy importante e indispensable para la formación de la Dirección organizacional y cómo se deben comunicar los mandos intermedios, así demostrar su profesionalización.

En Quetzaltenango (Guatemala), De León (2018) llevo a cabo una tesis denominada "Comunicación Interna y manejo de conflictos" para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial-Organizacional en la Universidad Rafael Landívar. Este estudio tuvo como objetivo principal el establecer la relación de la comunicación interna y manejo de conflictos en una fábrica y comercializadora (de prendas de vestir) en la zona 3 de la ciudad de Quetzaltenango, la investigación es de diseño descriptivo con enfoque cuantitativo. Asimismo, la metodología estadística utilizada fue de significación de proporciones y la fiabilidad. Se concluye que, si existe relación entre la Comunicación Interna y el manejo de conflictos, y de esta manera se pretende prevenir un entorno moderado de problemas dentro de la organización.

En Piura (Perú) Mendoza (2018) elaboró su tesis titulada "Efectos de un Programa de Comunicación Interna en el Clima Laboral de los Colaboradores de una Distribuidora Comercial de Piura, 2018" para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo. Este estudio tuvo como su objetivo primordial, el determinar los efectos de un Programa de Comunicación Interna en el Clima Laboral de los colaboradores de una Distribuidora Comercial de Piura. Para este estudio el diseño empleado fue experimental, de corte cuasi-experimental con pre y post test, aplicados al grupo experimental y al de control. El muestreo fue por criterio no probabilístico y en conclusión se obtuvo que se evidenciaran cambios significativos en el Clima Laboral posterior a la aplicación del Programa de la Comunicación Interna en el Clima Laboral. Esto se expresa en los cambios de categoría del grupo experimental puesto que va desde la categoría media (entre 130 a 169) y desfavorable

(entre 90 a 129) a una categoría más favorable, con el puntaje que va entre 170 a 209, a su vez, el grupo de control se mantuvo en los puntajes alcanzados al inicio. En definitiva, la aplicación de un programa de comunicación interna impacta de forma significativa en el clima laboral de los trabajadores de la Distribuidora Comercial en Piura.

En Lima (Perú) Inca (2019) elaboró su tesis titulada "Comportamiento Organizacional y Salario Emocional de la Clínica Internacional de Cercado de Lima, 2019" para optar por el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo. Esta tesis tiene como objetivo analizar el nivel de relación existente entre el comportamiento organizacional y el salario emocional de la Clínica Internacional de Cercado de Lima. De dicha relación, se han tomado teorías como referencias: desde el punto de vista de Alles (2017), el Comportamiento Organizacional expone la relación entre los individuos en su espacio estructural, desde su manejo hasta el nivel central de ejecución que realizan tanto de manera individual como grupal. Por otra parte, Andrade de Noguera (2018) afirma que el salario es un saber que esta anexado con la conversación laboral precisando así la búsqueda de algunos placeres y términos de satisfacción que va más allá de la liquidación monetaria que es establecido en un contrato laboral y que busca el rendimiento del talento humano. En cuanto a la metodología empleada es de nivel descriptivo, de tipo aplicada con un enfoque correlacional y cuantitativo; el diseño de este estudio es no-experimental con corte transversal; la muestra empleada fue de 60 cuidadores que trabajan en la Clínica Internacional. La técnica manejada para la recolección de los datos fue la aplicación de un cuestionario con 20 interrogantes, evaluadas con la escala de Likert. Después de haber alcanzado los resultados se puede concluir que se demostró la existencia de una relación entre el comportamiento organizacional y el salario emocional en la Clínica Internacional.

En Tarapoto (Perú) Santa Cruz y Córdova (2020) elaboraron una tesis titulada "Comunicación interna y comportamiento organizacional en los colaboradores de la Estación

Experimental Agraria el Porvenir, Provincia de San Martín, Tarapoto, 2019" para optar por el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Peruana Unión. El objetivo de esta tesis fue describir la relación de la comunicación interna y el comportamiento organizacional, y sus efectos en los trabajadores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir, el tipo de este estudio es descriptivo, el diseño es no experimental, correlacional de corte transversal. Asimismo, los resultados demostraron que sí existe relación significativa y directa de la comunicación interna con la conducta individual. Se llegó a la conclusión de que, hay un aumento en la comunicación interna, la conducta individual de los trabajadores tendrá un cambio favorable en las organizaciones (p. 18)

En San Martin (Perú) Fuentes y Lozada (2021) llevaron a cabo la tesis denominada "Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Peruana Unión. Este estudio tuvo como objetivo primordial el determinar la relación de la comunicación interna con el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Yorongos, en el año 2020. El diseño es del tipo correlacional con corte transversal, no-experimental. Asimismo, en el análisis correlacional entre las dos variables se empleó el coeficiente de Rho de Spearman. Por último, se concluye con la existente relación de la comunicación interna y el comportamiento organizacional. Podemos determinar que esta investigación es relevante por sus dimensiones y objetivos, ya que, en nuestro trabajo de investigación, consideramos aquellos aportes, importantes como son las conductas individuales, grupales y organizacionales.

En Puente Piedra (Perú) Huamán (2020) elaboró su tesis titulada "Comunicación Interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020" para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar

Vallejo. En la investigación se tuvo como objetivo primordial el determinar la relación existente en la comunicación interna y el comportamiento organizacional. El nivel de este estudio fue descriptivo, con un enfoque correlacional; no-experimental y de temporalidad de corte transversal; se empleó el método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo. Asimismo, en definitiva, concluyó que dicha investigación presenta una relación entre sus variables; teniendo una correlación positiva muy fuerte.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Comunicación Interna.

La naturaleza del ser humano es ser un ente comunicativo, es decir, se puede expresar de diversas formas; al ser partícipe de una organización estructurada, la comunicación se mueve por niveles jerárquicos, pasando información desde la alta gerencia a los jefes directos y, por último, a los colaboradores.

A lo largo de los años, la comunicación ha estado reinventándose, ya no solo se utiliza de manera física como en una comunicación formal e informal, sino que se adaptó a las nuevas tecnologías para poder comunicarnos virtualmente; gracias a este proceso los colaborados han realizado sus actividades correspondientes a lo largo de la crisis sanitaria que estamos atravesando a causa del COVID-19.

La comunicación interna es una herramienta, técnica o medio para lograr un fin dirigido a los colaboradores internos de una organización mediante la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo en donde se prefiere indagar la eficacia en la comprensión y recepción de los mensajes (Brandolini et al., 2009).

Figura 1. Objetivos de CI.
Nota: Recuperado del libro “Comunicación Interna” de (Brandolini et al., 2009, p. 27).

De acuerdo al libro de Brandolini et. al. (2009) la comunicación interna proporciona:

- Armonizar las acciones empresariales.
- Motivar un cambio de actitudes.
- Implicar del personal.
- Perfeccionar la productividad.

La comunicación interna busca crear y afianzar vínculos entre colaboradores y jefes directos de los diferentes niveles jerárquicos que interactuaran en una organización, así poder ser capaces de cumplir con las metas planteadas y superar las expectativas organizacionales.

"En una organización, la comunicación interna debe fluir por todos los niveles, asegurando la participación de todos y la respuesta a los mensajes que intenta transmitir. Es decir, que debe ser una comunicación transversal" (Arizcuren et al., 2008, p. 20).

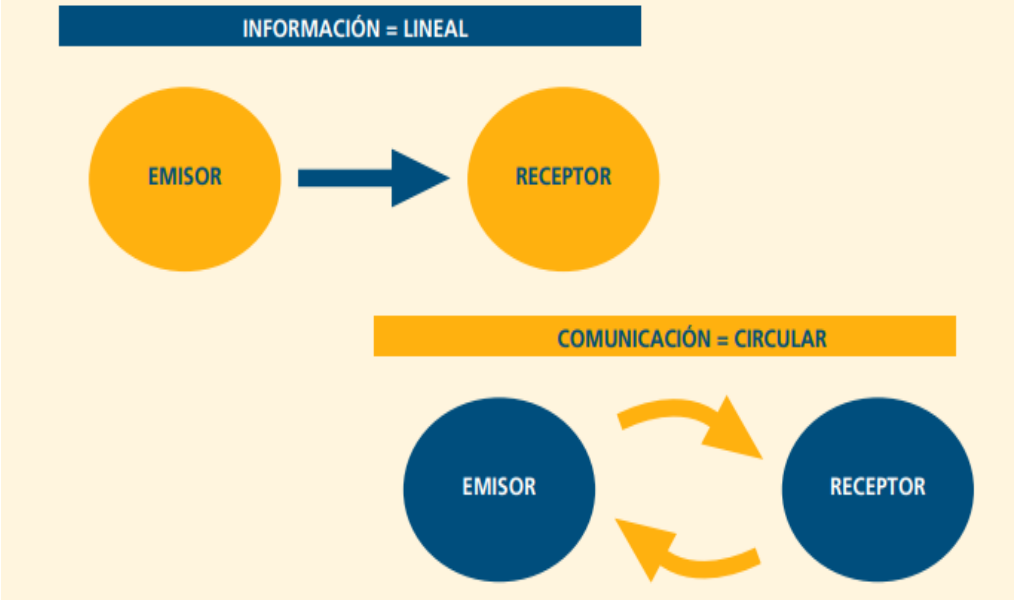

Figura 2. Comunicación = Circular
Nota: (Arizcuren et al., 2008, p. 19)**.**

Para que la comunicación interna sea eficaz debe haber una reacción resultado de la acción de informar, puesto que, si no hay interacción entre el emisor y receptor, se da la comunicación lineal, en el cual solo interactúa el emisor.

Desde el punto de vista de Arizcuren et al. (2008), la comunicación interna es tarea para todos los colaboradores de una organizacional, si una persona no participa de la comunicación circular corre el riesgo de ser aislado y no ser tomado en cuenta.

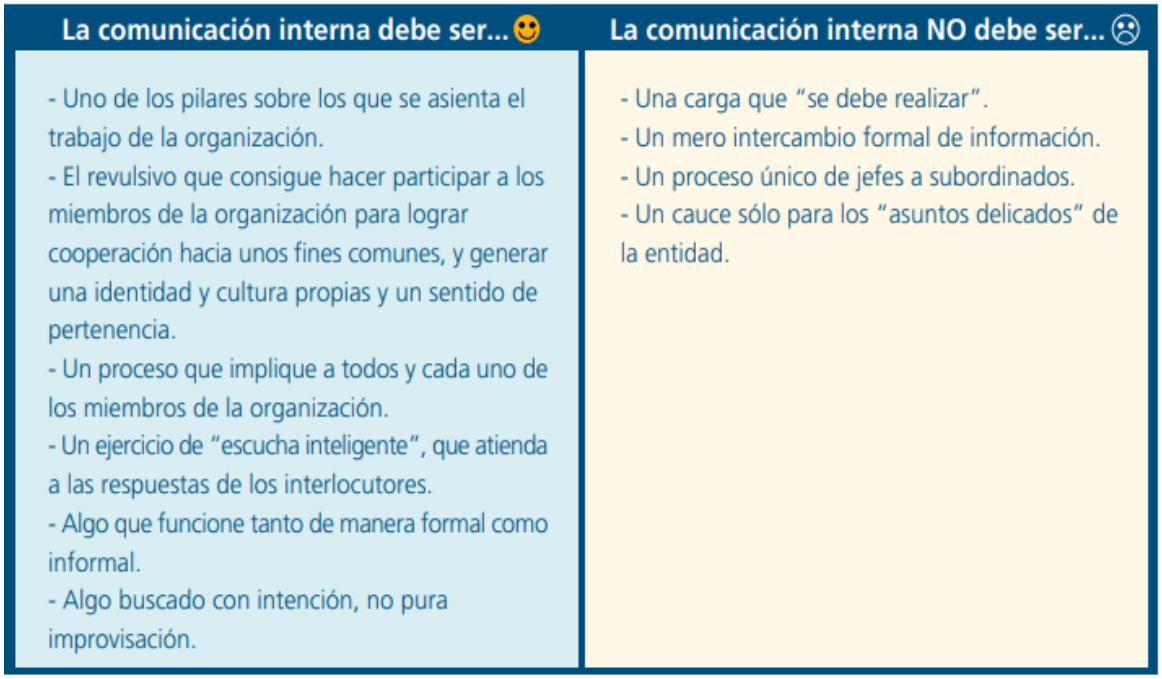

Figura 3. La comunicación interna debe ser…
Nota: (Arizcuren et al., 2008, p. 23).

La comprensión de los mensajes claves (misiones, funciones, objetivos, valores, filosofía, otros) serán el motor del accionar de los colaboradores que mantiene la corriente entre los éxitos o fracasos de la organización (Brandolini et al., 2009).

Brandolini et al. (2009), señala que las consecuencias de la comunicación se pueden dar por:

- **Una vía:** Se crea un ambiente de tensión con un mayor nivel de inseguridad generando dependencia, posible ineficacia y fomenta un rumor.
- **Dos vías:** Se da un ambiente colaborativo con mayor compromiso generando independencia, seguridad y mayor eficacia en las tareas a realizar.

Es recomendable crear una comunicación de dos vías, donde se promueve la participación activa de todos los colaboradores internos.

2.2.1.1. Dimensiones de la Comunicación Interna.

Un gran desafío en las comunicaciones internas es cooperar al desarrollo de organizaciones más efectivas, mediante un equilibrio sano y dinámico fortaleciendo los vínculos entre la organización y los colaboradores internos (Reyes, 2012).

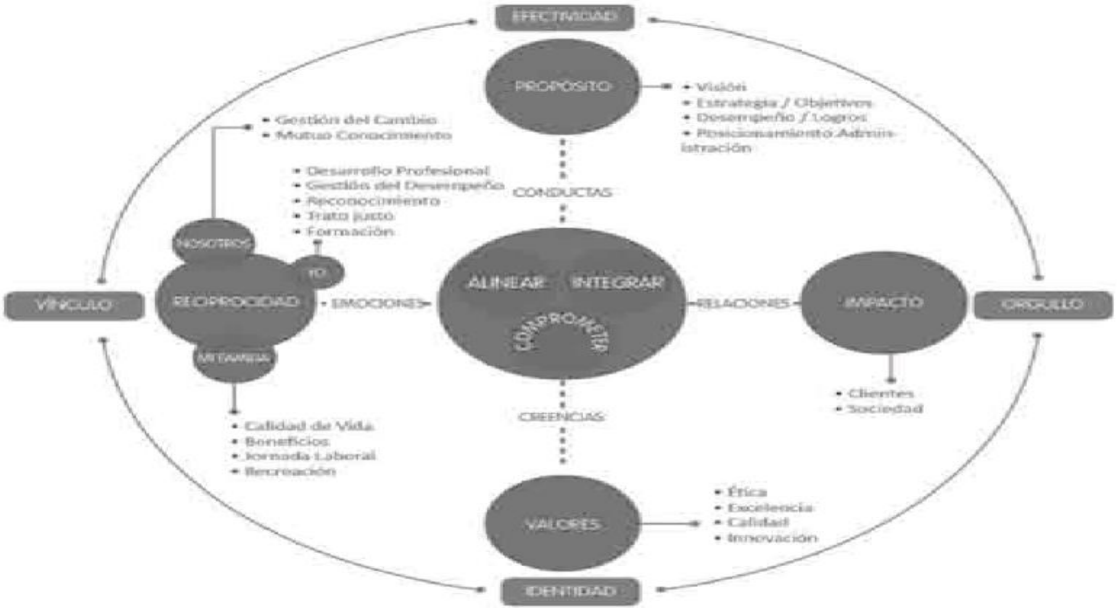

Figura 4. Modelo Comunicación Interna
Nota: (Reyes, 2012, p. 130)

La comunicación interna cuenta con cuatro dimensiones que ayudan a comprender de mejor manera los factores que no se pueden observar, pero sí sentir, que a continuación se detallan:

1. Vínculo

El ser humano por naturaleza es social, por lo cual, requiere crear y afianzar las relaciones con las personas en su entorno laboral, familiar, entre otros; la existencia de los vínculos no son materiales por lo cual permiten la libre comunicación.

Pichon (1980) observa que "El vínculo configura una estructura dinámica en continuo movimiento que funciona accionada por motivaciones psicológicas, resultando de ello una determinada conducta que tiende a repetirse tanto en la relación interna como en la relación externa con el objeto".

Hablamos del vínculo como un espacio emocional que busca profundizar y/o consolidar el afecto que tienen los colaboradores internos hacia la organización a la que pertenecen y, al mismo tiempo, sentirse valoradores y reconocidos por dicha organización mediante el principio comunicacional de la reciprocidad (Reyes, 2012).

Como opina Reyes (2012, p. 131) existen tres subgrupos:

- **Reciprocidad (desarrollo profesional, familia, grupo humano):** Dar y recibir, cuando dos a más personas sienten la necesidad de retribuirse mutuamente, en muchos casos llega a crearse una alianza donde se obtiene la satisfacción de algo que desean mutuamente; en el campo laboral se espera que la empresa retribuya el esfuerzo de los colaboradores y así estos podrán mejorar el desempeño
- **Emociones:** Son las reacciones a los sentimientos que un individuo puede sentir, puesto que cada persona siente y reacciona de diversas maneras en situaciones diferentes.

2. Efectividad

La efectividad se refiere al resultado producido por la eficiente comunicación interna; no solo es comunicar un mensaje, sino, es esperar que el receptor participe de manera asertiva para la obtención de los objetivos organizacionales. Esta dimensión necesita del movimiento de todos los niveles jerárquicos y de los colaboradores de la organización.

Como afirma Reyes (2012), este foco es mucho más que distribuir las definiciones de la misión, visión y de los objetivos estratégicos, se necesita que los jefes directos sean capaces de traducir, aportar y ayudar para alcanzar a superar el desafío organizacional.

- **Propósito:** Es el fin al que se pretende llegar, es la intención de realizar una acción para lograr un resultado esperado; en el caso de las empresas, su propósito es llegar a ser competitivas en el mercado.

- **Conducta:** Maneras de comportarse influenciados por aspectos externos donde se desenvuelve un individuo.

Para poder alcanzar un fin común, se necesita que todos los interesados unan fuerzas, por lo tanto, se necesita que los jefes directos inculquen, motiven y lideren diversos medios de comunicación interna para el desarrollo de actividades y, así llegar a la efectividad requerida.

3. Orgullo

Todo ser humano siente orgullo al realizar un trabajo bien hecho, donde aparece la satisfacción de realizar algo que le gusta, ya sea por motivación, apoyo a otra persona, o por solo el mero hecho de sentirse así. En la comunicación interna, la dimensión del orgullo va más enfocada en la satisfacción de realizar algo bueno, valioso, necesario para una o varias personas; estas pueden ser de la sociedad en general o netamente de la organización donde se encuentren.

En un debate sobre la comunicación interna donde se reunieron más de medio centenar de directores del área de RR. HH y Comunicación de empresas se ha desgranado los 3 objetivos prioritarios, como el más resaltante, importante y necesario es el de generar orgullo de pertenecer a la compañía (Cortes, 2010).

La clave de la dimensión Orgullo es la validación social, mediante la relación e interacción organizacional con los colaboradores internos, la sociedad en general y el entorno donde desarrollan sus actividades institucionales (Reyes, 2012).

- **Impacto (clientes y sociedad):** Aquellas organizaciones que buscan mejorar los procesos, bienes y/o servicios que ofrecen, tienen una mayor participación en la comunicación interna. Esto se debe a que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a organizaciones que ayudan a mejorar la calidad de vida de la sociedad y reducir el impacto que se pueda crear en el entorno en el que vivimos (Responsabilidad Social Empresarial).

- **Relaciones:** Lazos que se crean entre uno a más individuos pudiendo ser también grupos; los lazos se pueden dar por tratos amicales, laborales, sociales, de negocios, etc.

4. Identidad

En la presente pandemia se ha hecho necesario poner a prueba la identificación en los colaboradores hacia las organizaciones a las cuales pertenecen, el trabajo en equipo que se realiza sin la necesidad de que este sea obligado, si no, motivado por las creencias, valores, principios que rigen a los colaboradores.

Según Reyes (2012), la dimensión identidad se enfoca en la necesidad de sentirse participe de un grupo humano con diversas características particulares y únicas al ser reconocidos como miembro élite. La clave de la identidad es la consistencia de saber que se puede y que no se puede hacer.

De acuerdo con Reyes (2012), "En esta dimensión, marketing y comunicaciones internas debieran trabajar de la mano. Es aquí donde se comprueba más que en ninguna parte que la base de la imagen de marca es la identidad de marca" (p. 136).

- **Valores:** Son productos de cambios que se da en el transcurso de la existencia de los seres humanos, puesto que, pueden cambiar, aparecer o desaparecer de acuerdo a las necesidades y experiencias positivas o negativas que tiene un ser (Fragoso, 2015).
- **Creencias:** Es algo que se considera como cierto y es está representada mentalmente, es saber que existe de acuerdo a las interpretaciones de sucesos o situaciones que se dieron o se escucharon.

2.2.2. Comportamiento Organizacional.

La base de toda organización son los colaboradores que la conforman, por lo tanto, el comportamiento organizacional es considerado como la disciplina que integra varias ciencias

que se especializan en analizar aspectos con relación a las conductas que se pueden dar en el nivel individual, grupal y organizacional.

Chiavenato (2009) señala que el comportamiento organizacional es un área de estudio sensible y perceptivo del conocimiento humano a características de las organizaciones y de su entorno; así, como de la mentalidad y estructura que existe en cada organización para el manejo de operaciones y parar toma de decisiones y.

El comportamiento organizacional es el resultado de la combinación de aspectos visibles e invisibles que maneja cada colaborador en una organización

Figura 5. El comportamiento organizacional como un Iceberg
Nota: (Chiavenato, 2009).

El propósito del comportamiento organizacional es identificar, ayudar y mejorar las conductas de los colaboradores para que trabajen en un fin en común. De esta manera podrán ser más eficientes al realizar sus labores y trabajar de mejor manera al relacionarse con los diferentes grupos de colaboradores que conformen una organización.

“Podemos analizar el comportamiento organizacional como una materia separada, pero para aplicarla debemos integrarla al total de una realidad” (Newstrom, 2007).

Figura 6. Conceptos del comportamiento organizacional
Nota: (Newstrom, 2007, p. 8)

El comportamiento organizacional es el área que indaga los tres determinantes del comportamiento de manera individual, grupal y estructural para obtener y mejorar su efectividad dentro de las organizaciones (Robbins & Judge, 2009).

2.2.2.1. Dimensiones del Comportamiento Organizacional.

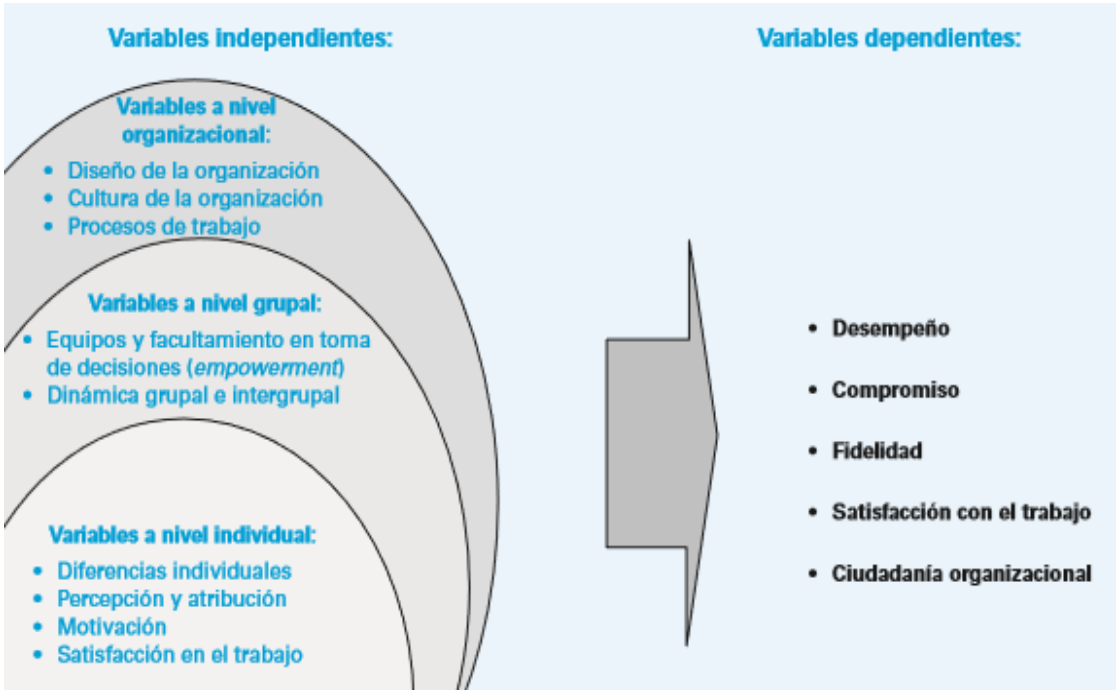

Figura 7. Modelo para la comprensión del CO
Nota: (Chiavenato, 2009, p. 14)

Las tres dimensiones del comportamiento organización son también conocidas como variables de análisis o variables independientes.

1. Individual

Derivan de las características particulares y únicas de cada persona, como, por ejemplo: la personalidad, antecedentes históricos, grado de instrucción, valores, actitudes, percepciones, toma de decisiones, aprendizaje, desenvolvimiento, motivación, etc.

Las características únicas y similares de los individuos pueden ser explicadas en 6 dimensiones:

Señala W. Newstrom (2007) lo siguiente:

- **Diferencias individuales (ley de diferencias individuales):** Los individuos (personas) son seres genéticamente parecidos pero no exactamente iguales, esto se debe, a factores externos que se dan a lo largo de la vida de las personas, como por ejemplo: la crianza en casa desde el nacimiento, la educación en los diferentes niveles de vida, la motivación, relación y percepción con el mundo laboral y a los diferentes sentimientos y/o emociones que se puedan generar a causa de los factores externos a mención**.**
- **Percepción (percepción selectiva):** Perspectivas diferentes de un mismo objeto, situación, entre otros; que se dan mediante la observación de los individuos; la interpretación que se da a la percepción no debe ser impuesta puesto que cada persona es única y puede interpretar las cosas de diferentes maneras.
- **Integridad de la persona (mejor persona):** Una mejor persona es capaz de generar mayores cambios e impactos, tanto en la sociedad como en la organización donde desempeña sus labores; las organizaciones ya no solo buscan conocimientos en los colaboradores, sino, integridad que se desarrolle y se integre a lo largo de la vida laboral en la organización.

- **Conducta motivada:** Toda persona necesita un motivo para la realización de alguna actividad, aunque estas sean solo por la sensación de satisfacción. La motivación es un eje esencial para la organización.
- **Deseo de participación (Empowerment):** Las personas necesitan ser tomadas en cuenta, que sus opiniones sean escuchadas y sus habilidades valoradas e implementadas; todo ser humano quiere ser parte de algo, por lo cual, desean la participación en la toma de decisiones de las organizaciones.
- **Valor de persona:** Toda persona debe ser tratada con cuidado, valor, respeto y dignidad, todo esto se debe, a que no son instrumentos de trabajo o herramientas materiales que se puedan desechar, son seres humanos que se deben y desean ser valorados por sus habilidades, cualidades, destrezas, etc.

Mientas que, Chiavenato (2009) engloba ciertas dimensiones y las fusiona en una sola para su mayor entendimiento, él toma en cuenta:

- **Diferencias individuales:** Las principales características de todo ser humano, a pesar de las similitudes que podamos tener como el lenguaje y la comunicación, tenemos diferentes formas de sentir, interpretar y expresar los sentimientos y emociones que se originan en cada individuo de una sociedad. Hoy en día, las organizaciones encuentran estas diferencias como ventajas para que sobresalgan en el mercado.
- **Percepción y atribución:** Las personas perciben de acuerdo a sus necesidades, estas pueden ser distorsionadas por los factores externos e internos, creando una percepción de la realidad en la que vive, de esta manera, toma decisiones y adopta comportamientos del entorno que se difieren de otras percepciones.

La atribución se centra en el juicio que se hace a un comportamiento determinado creado y diferenciado (situación) por la percepción de una persona.

- **Motivación:** Es la parte esencial del comportamiento y del desempeño, toda organización necesita de un impulso o motivo para que los colaboradores tengan un mayor rendimiento, mientras que, el comportamiento se dará de acuerdo a una motivación visible donde se podrá observar si los colaboradores están motivados o no con las situaciones que lo rodean.
- **Satisfacción en el trabajo:** Está relacionado con las condiciones de vida laboral, clima organizacional y relaciones con los compañeros y/o colaboradores de una organización, cuan mayor sea el bienestar que siente una persona en su lugar de trabajo mayor será su satisfacción.

2. Grupal

Es aquella que se encuentran en un comportamiento grupal, eso quiere decir, cuando se trabaja con varias personas de diferentes características; el grupo toma conciencia de ello y adopta una personalidad, actitudes, valores, percepciones, aprendizaje, desenvolvimiento, motivación, toma de decisiones de manera colectiva.

- **Equipos y facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment):** Los equipos son un conjunto de individuos; en un mundo de negocios los equipos son la columna vertebral para la toma de decisiones; en el comportamiento organizacional los equipos son conformados por individuos calificados y de alto rendimiento que están facultados para la toma de decisiones, para formar parte de este grupo se deben tener ganas de trabajar cohesionado con varias personas como si fueran uno solo, relacionarse adecuadamente para compartir ideas y de esta manera, tomar decisiones idóneas que favorezcan a la organización.
- **Dinámica grupal e intergrupal:** La conformación de grupos adoptan un solo comportamiento, que es el resultado de la integración de los comportamientos individuales; la dinámica intergrupal toma los aspectos individuales para crear una

grupal. La dinámica se da por un liderazgo democrático donde todos los individuos que conforman el grupo, aportan con sus ideas y tiene un líder que representa a todo el grupo.

3. Organizacional

Son todas aquellas que se encuentran dentro de la organización como una unidad, involucrando todo un sistema, desde el diseño, estructura, funciones, procesos para cumplir con la visión y misión establecida por cada organización.

- **Diseño de la organización:** Está plasmada en el organigrama, donde se muestra las áreas de toda la organización; en la misión donde se trabaja los objetivos diariamente y la visión donde se marca la meta final al que toda organización aspira a llegar; (MOF) Manual de Organizaciones y Funciones donde se tiene establecido el cómo funciona la organización.
- **Cultura de la organización:** Son los valores y normas que se rigen dentro de una organización, desde las creencias, ideas y prácticas hasta las actitudes de los colaboradores.
- **Procesos de trabajo:** Cada proceso, ya sea de un bien o servicio están establecidos en una representación gráfica (diagrama de flujo) donde se observan la cadena de actividades desde el inicio al fin del proceso; también tenemos el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) donde se especifica con detalle los procesos a realizar dentro de una organización.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Comunicación Interna.

La comunicación interna considerado como una herramienta, técnica, medio para poder lograr un fin enfocado a los colaborados internos de una organización mediante la generación de un entorno armonioso, productivo y participativo (Brandolini et al., 2009).

2.3.1.1. Vínculo.

Según el artículo publicado por Castillero (2017) se señala lo siguiente:

El vínculo es la interacción entre los comunicantes estableciendo pautas, incorporando tanto el espacio emocional como la conductual y la cognitiva. Asimismo, la estructura obtenida es fluida y dinámica, variando y viéndose alterada por la retroalimentación que la conducta que uno produce en otro.

- **Reciprocidad (desarrollo profesional, familia, grupo humano):** Dar y recibir mutuamente, ya sea por compensación o agradecimiento, se espera que la retribución sea igual a lo que se ofreció.
- **Emociones:** Son reacciones a los sentimientos que un individuo puede sentir como tristeza, ira, enfado, felicidad, amor, etc.

2.3.1.2. Efectividad.

La efectividad como sinónimo es el resultado de las buenas prácticas que se desarrollan sobre los mensajes en la comunicación interna.

- **Propósito:** Intención de llegar a un fin específico o esperado.
- **Conducta:** Comportamiento que tiene un individuo.

2.3.1.3. Orgullo.

Según Jericó (2017), “El orgullo está relacionado con la autoestima. Cuando esta se ve dañada por algún motivo, se despierta como un chaleco antibalas”.

- **Impacto (clientes y sociedad):** Impacto que una organización da a los colaboradores para sentirse orgullosos de pertenecer a esta y a la Responsabilidad Social Empresarial donde se tiene bolsita y que tiene con la sociedad y el entorno donde desarrolla sus actividades.
- **Relaciones:** Lazos creados por medio de la comunicación y trato entre uno a más individuos.

2.3.1.4. Identidad.

La identidad la definimos como la personalidad que caracteriza a cada uno de las personas que integran o forman parte de un grupo.

- **Valores:** Principios que rigen a una persona, grupo o sociedad; están son manifestadas en actitudes y cualidades que se dan mediante el comportamiento.
- **Creencias:** Es algo que se considera como cierto y es está representada mentalmente.

2.3.2. Comportamiento Organizacional.

El comportamiento organizacional como un área de estudio que indaga los tres determinantes del comportamiento de manera individual, grupal y estructural para obtener y mejorar su efectividad dentro de las organizaciones (Robbins & Judge, 2009).

2.3.2.1. Individual.

Un ser independiente; con características únicas y particulares que se diferencian y que, a su vez, tienen cierta similitud con el resto de la comunidad, estas características se explican en los siguientes conceptos tomados en cuenta y propuestos por Chiavenato (2009).

- **Diferencias individuales**

Según la ley de diferencias individuales que menciona W. Newstrom (2007), se indica que los individuos son seres genéticamente parecidos (ADN) pero no exactamente iguales (sentimientos y emociones).

- **Percepción y atribución**

La percepción es la creación de una realidad mediante la observación, donde cada individuo se comporta y actúa de diferente manera, mientras que, la atribución es la explicación al comportamiento adoptado por la percepción de cada individuo en este caso el comportamiento organizacional.

- **Motivación**

Impulso que siente una persona para la realización de alguna actividad, esta puede ser observada mediante el comportamiento de los colaboradores internos de una organización.

- **Satisfacción en el trabajo**

Referidos al clima organizacional, relación laboral y calidad de vida donde se desempeña el colaborador dentro de una organización.

2.3.2.2. Grupal.

Conjunto de individuos que crean un grupo con diferentes características personales que adoptan un comportamiento en común.

- **Dinámica grupal e intergrupal**

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) la dinamica grupal e intergrupal, son aquellas dimensiones sobre la teoria del trueque (intercambio) entre el miembro y el lider, en el que se detalla como los diversos lideres establecen la relacion singular con un pequeño grupo de seguidores que conforman un circuito interno.

- **Equipos y facultamiento en la toma de decisiones**

Equipos conformados por personas con alto rendimiento calificadas para tomar decisiones. Se considera importante tomar desiciones en el grupo ya que hoy en dia se integra en las actividades que realizan a diario sobre los operativos e intervenciones en el cual actuan de manera conjunta para cumplir con sus labores.

2.3.2.3. Organizacional.

La organización es un grupo de personas o individuos el cual trabajan por conseguir un objetivo común; nuestra presente investigación pretente describir de manera objetiva las actividades que realizan para cumplir con sus labores el cual estan relacionadas con brindar seguridad a la población.

- **Diseño de la organización**

El diseño está plasmado en el organigrama, la misión, la visión y en el (MOF) Manual de Organizaciones y Funciones.

De acurdo al punto de vista de Robbins y Judge (2013) , las organizaciones laboran con los gerentes para establecer las metas que enriquescan el puesto, encontrar la colocacion adecuada e identifiquen las competencias deseables.

- **Cultura de la organización**

Normas, valores y creencias que adoptan los colaboradores en relación a la organización.

- **Procesos de trabajo**

Plasmados en el flujograma de cada proceso a realizar desde el inicio al fin de la entrega de un bien o servicio y especificaciones plasmadas dentro del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

La comunicación interna sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

H.E 1 El vínculo tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H.E 2 La efectividad tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H.E 3 El orgullo tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H.E 4 La identidad tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

3.2. Identificación de Variables

Tabla 1

Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Variable independiente: Comunicación interna	La comunicación interna es una herramienta, técnica, medio para poder lograr un fin dirigido a los colaboradores internos dentro de una organización mediante la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo. (Brandolini et. al. 2009)
Variable dependiente: Comportamiento organizacional	El comportamiento organizacional es un área de estudio que indaga los tres determinantes del comportamiento de manera individual, grupal y estructural para obtener y mejorar su efectividad dentro de las organizaciones. (Robbins et. al., 2009)

Nota. Elaboración propia

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación interna	Vínculo	Reciprocidad (grupo con el que labora, yo personal y familia)	¿Considera que existe correspondencia de los jefes hacia sus colaboradores?
		Emociones	¿Influye sus emociones en sus labores diarias?
	Efectividad	Propósito (visión, misión, estrategia, objetivos, desempeño, logros y posicionamiento)	¿Cuál es su propósito acorde a los objetivos de la Municipalidad?
		Conductas	¿Considera tener una conducta adecuada frente a los estímulos adversos a su personalidad?
	Orgullo	Impacto (clientes y sociedad)	¿Cuál es el efecto de las relaciones internas de los colaboradores con las relaciones externas?
		Relaciones	¿Considera que las relaciones aportan como estímulo favorable al orgullo de los colaboradores?
	Identidad	Valores (ética, excelencia, calidad e innovación)	¿Cuáles son los valores más evidentes con los que se identifican los colaboradores?

		Creencias	¿Cree usted que las creencias repercuten en la identidad de los colaboradores internos de la Municipalidad?
Comportamiento organizacional	Individual	Diferencias individuales	¿Existen diferencias individuales que influyen en su ambiente laboral?
		Percepción y atribución	¿Tienen dificultades para entender algunos acontecimientos desafortunados? si/no ¿Cuál es su reacción ante ello?
		Motivación	¿Referente al trato que tiene sin su jefe, siente o se percibe motivado en su área de trabajo?
		Satisfacción en el trabajo	¿Cuál es la frecuencia de satisfacción que usted percibe en su área laboral?
	Grupal	Equipos y facultamiento en la toma de decisiones	¿Usted siente tener la facultad de tomar decisiones concernientes a su trabajo?
		Dinámica grupal e intergrupal	¿Cuál es la frecuencia de participación dinámica grupal en la discusión de problemas al interior de la Municipalidad?
	Organizacional	Diseño de la organización	¿Considera usted que el diseño de la organización influye positivamente en su comportamiento organizacional?
		Cultura de la organización	¿Tiene conocimiento y se siente identificado con la cultura organizacional?
		Procesos de trabajo	¿Qué procesos de trabajo considera usted relevante en la organización?

Nota. Elaboración propia

Capitulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

Este presente estudio cuenta con un enfoque Cuantitativo; donde se utilizó datos estadísticos para el análisis de la comunicación interna como la variable independiente y el comportamiento organizacional como la variable dependiente.

Según Hernández et al. (2014), la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque utiliza una agrupación de procesos probatorios y secuenciales. Se tuvo que utilizar la recolección de los datos para la comprobación de las hipótesis que tiene como base la medición numérica y el análisis estadístico para poder corroborar las teorías plateadas.

Por consiguiente, Muñoz (2016) afirma que "La investigación es cuantitativa cuando se privilegian la información a los datos numéricos, por lo general son datos estadísticos que son interpretados para dar respuesta a los objetivos, problemas" (Muñoz, 2016, p. 86).

4.2. Tipo de Investigación

El presente trabajo es de tipo Aplicada, debido a los propósitos prácticos inmediatos que tiene la investigación.

"La investigación es de tipo Aplicada cuando tiene como objetivo la aplicación inmediata de los conocimientos obtenidos. La investigación aplicada no se contrapone a los conocimientos obtenidos de manera teórica, ambas se retroalimentan", como señala Muñoz (2016, p. 86)

4.3. Nivel de Investigación

Esta investigación cuenta con un nivel correlacional ya que en la investigación se busca determinar el efecto de comunicación interna en la variable del comportamiento organizacional.

Desde el punto de vista de Hernández et al.(2014), los estudios de esta investigación correlacional cuentan con el propósito de comprender el grado de asociación o relación

existente entre 2 o más variables u conceptos, estas investigaciones asocian variables por medio de un patrón predecible para una población o grupo de estudio.

De acuerdo a Bernal (2010), los estudios son correlacionales porque su propósito es examinar o mostrar la relación de las variables y de sus resultados, cabe mencionar que al momento de explicar la relación no se afirma la causalidad de una sobre la otra. Pero, en conclusión, la investigación correlacional comprueba la asociación, pero no las causales que influyen entre las variables.

4.4. Métodos de la Investigación

El método empleado en este estudio es desarrollado de la siguiente manera.

- **Método General:**

En opinión de Bernal (2010), "El método general de investigación científica es un conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento, donde los resultados sean aceptados como válidos para la investigación" (p. 68).

- **Método especifico**

El método del presente estudio, es el deductivo.

Sobre este tema, Bernal (2010), opina que, el método deductivo tiene un argumento que busca recabar explicaciones particulares, comenzando desde el análisis de los principios, leyes y teoremas que tienen una aplicación universal.

4.5. Diseño de Investigación

Es de corte transversal con diseño no-experimental; en esta investigación no se pretenderá alterar las dos variables de manera deliberada, solo se describirá los fenómenos de la comunicación interna en el comportamiento organizacional como se manifiestan en su contexto natural. La presente investigación es de corte transversal puesto que la recolección de datos se realiza solo en un tiempo determinado, en este caso el año 2021.

Según Hernández et al. (2014), la investigación es no experimental ya que no se manipula adrede las variables y se observa los fenómenos en su ambiente original para así analizarlos. De otra forma, según Hernández et al. (2014) “La investigación es de corte transversal debido a que en la investigación se realiza la recolección de datos en un solo momento con un tiempo único, que pueden abarcar grupos y subgrupos” (p. 152).

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Hernández et al. (2014), señalan que “La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población tomada en cuenta para este estudio está conformada por los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y por el Personal de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, por un total de 87 personas, que pertenecen a dicha área.

4.6.2. Muestra.

La muestra hace referencia al subgrupo de la población total con el que se llevaría a cabo la recolección de datos y el estudio, definidos con precisión, debido a la representación de la población. Los resultados recabados de la muestra se analizarán en concordancia al objetivo de investigación.

A. Unidad de análisis.

Está comprendida por 87 personas que pertenecen a la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

B. Tamaño de la muestra.

Para el análisis del tamaño de muestra se utilizará la fórmula de población finita.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{\left(e^2 * (N-1)\right) + z^2 * p * q}$$

Donde	**Calculo:**
n= Tamaño de la muestra	n= Muestra
N= población	N=87
p= Proporción de aciertos es del 5% = 0.05	p=0.05
q= Proporción de errores (1- p = en ese caso 1 – 0.05 = 0.95)	q=0.95
e= Margen de error maestral	e=0.05
z= Nivel de confianza 95%	z=1.96

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 87}{\left(0.05^2 * (87-1)\right) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 39.94055449$$

El instrumento se aplicará a 40 personas que pertenecen a la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo; el Personal de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

C. Selección de la muestra.

Fue obtenida mediante el tipo de muestreo no probabilístico, por cuanto la población para este estudio es finita.

Hernández et al. (2014), resalta que "Las muestras son no probabilísticas a consecuencia que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación" (p. 176).

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnica.

- **Encuesta**

Es una técnica efectuada mediante la aplicación de un cuestionario, y se aplica a una población.

4.7.2. Instrumento.

- **Cuestionario**

Es un grupo de interrogantes que se emplean en la recolección de datos; se desarrolla mediante los indicadores y dimensiones.

Según Bernal (2010) “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos necesarios, y alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información sobre el objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p. 244).

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Con los datos obtenidos serán analizados y realizados mediante la aplicación de un instrumento, se efectuará a través de la tabulación de datos en el software de Microsoft Excel, y posteriormente se utilizará el software de Microsoft SPSS para el análisis de información recabada, mediante la elaboración de figuras y tablas concorde a las dimensiones e indicadores de las variables, para finalizar se desarrollará las conclusiones y recomendaciones pertinentes para el presente estudio.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

La elaboración del trabajo de campo, a fin de recolectar la información requerida estuvo a cargo de Tesoro Lubina Echegaray Alagón, Nayssha Christel Loayza Chacón y Yajaida Nieves Secca Carazas, la unidad de análisis estuvo comprendida por 87 colaboradores que pertenecen a la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, mediante el uso de la muestra no probabilístico, tomándose en consideración la aplicación del instrumento a la muestra censal conformada por 40 colaboradores de la Subgerencia.

Los datos obtenidos fueron procesados mediante la aplicación de los softwares Microsoft SPSS 26 y Microsoft Excel 2019, donde fueron codificadas las respuestas de las variables de estudio y las dimensiones.

El cuestionario que se utilizó para la aplicación contó con 22 preguntas, 13 preguntas pertenecientes a la variable independiente (Comunicación Interna) y 9 preguntas correspondientes a: la variable dependiente (Comportamiento Organizacional), el instrumento fue creado mediante el uso de la plataforma de Google y ha sido aplicado de manera virtual, por la situación de pandemia que se vive actualmente, debido a la existencia de restricciones para la realización del trabajo de campo de manera presencial, dichos formularios fueron emitidos al celular de cada trabajador.

A. Variable de la Comunicación Interna

CI-01	CI-02	CI-03	CI-04	CI-05	CI-06	CI-07	CI-08	CI-09	CI-10	CI-11	CI-12	CI-13
5	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3
5	1	1	5	3	2	1	4	5	3	1	1	1
1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1
1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1
5	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1
2	1	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1
5	1	1	5	5	1	2	3	3	1	1	3	3
3	1	3	5	1	1	3	3	3	3	1	3	2
2	1	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	1
2	1	3	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
3	3	4	5	5	5	2	5	3	3	5	1	2
2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1
3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1
2	1	3	3	4	3	1	1	2	1	1	2	1
3	1	1	4	4	4	1	4	3	1	3	3	4
3	1	2	5	2	3	3	2	3	1	3	3	1
4	1	4	4	3	1	3	3	5	1	1	3	1
5	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1
1	1	2	3	1	1	3	4	1	1	3	1	1
5	1	5	5	3	2	3	5	3	1	5	5	1
3	1	3	5	1	3	3	5	3	1	5	5	1

2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1
5	1	1	5	1	1	1	4	3	2	1	1	1
2	1	1	4	2	4	1	2	2	1	1	1	1
1	1	1	5	2	1	1	5	1	2	1	1	1
5	1	1	3	1	1	2	1	4	1	1	2	1
2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	3	5	2	4	2	3	3	1	2	2	2
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1
5	1	4	4	3	4	4	5	3	1	3	4	1
3	1	3	4	1	2	5	3	3	2	2	2	2
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	5	2	3	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	2	3	5	2	4	2	1	1	3	3
3	1	3	5	1	1	1	3	3	1	1	3	3
4	1	2	5	1	3	1	4	4	1	4	1	1
2	1	1	5	3	1	2	3	3	1	1	1	2

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

B. Variable del Comportamiento Organizacional

CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO -05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09
4	3	2	2	2	1	5	2	2
5	1	1	1	1	2	3	4	3
5	2	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	1	1	1	1	2
5	2	1	1	2	2	2	1	1
3	2	2	2	2	1	4	2	3
5	3	1	1	2	1	3	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	2	3	3	2	2	2
3	2	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	5	1	1	2	2	5	5
4	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	3	2
5	3	1	1	1	2	1	3	5
3	3	1	1	3	3	3	1	3
3	3	1	1	2	2	1	1	2
4	3	1	1	1	1	4	1	1
5	1	1	1	2	1	1	2	3
4	1	1	1	3	1	1	1	1
3	3	1	1	3	3	4	5	2
3	3	1	1	3	3	4	5	2
2	3	1	1	2	3	1	1	2

5	2	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	4	2	1	1	1
4	1	1	1	2	1	2	1	1
5	3	1	2	2	1	2	1	2
4	3	2	2	2	2	1	2	2
5	5	1	1	3	1	2	1	2
2	2	1	1	3	2	1	2	2
5	2	1	1	2	2	1	1	1
5	1	1	1	1	1	2	2	2
4	3	2	2	2	2	4	2	2
4	3	3	2	3	3	2	2	2
5	2	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	2	2	2	1	3	2
3	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	1	5	1	1
4	1	1	1	1	2	1	1	1
5	2	2	1	2	1	1	1	1

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

5.2. Presentación de Resultado

5.2.1. Análisis de los Datos por Indicadores.

Variable N°1

Tabla3

Análisis de las preguntas de la dimensión Vínculo

	Reciprocidad		**Compromiso**		**Apoyo**		**Incentivos**	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Siempre	7	17.5%	39	97.5%	19	47.5%	1	2.5%
Casi siempre	13	32.5%	0	0.0%	7	17.5%	6	15.0%
A veces	8	20.0%	1	2.5%	10	25.0%	11	27.5%
Casi Nunca	2	5.0%	0	0.0%	3	7.5%	8	20.0%
Nunca	10	25.0%	0	0.0%	1	2.5%	14	35.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia.

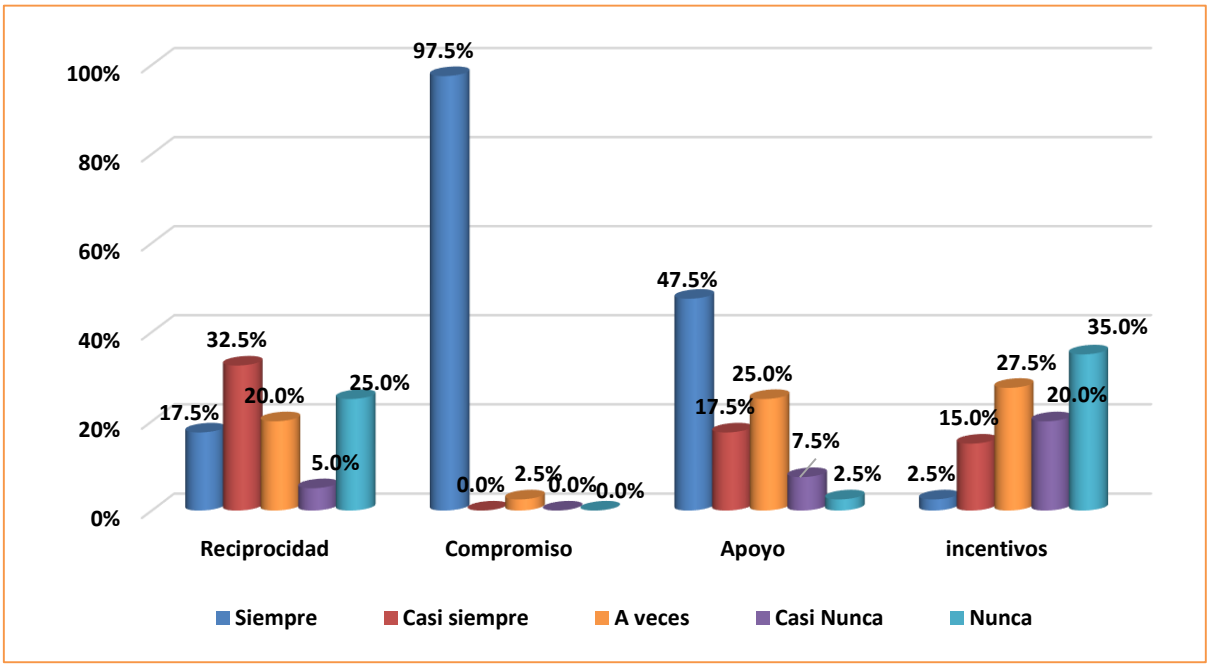

Figura 8. Análisis de las preguntas de Vínculo.
Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Acorde a la tabla 3 y a la figura 8, se muestra resultados de las siguientes preguntas:

- ¿Existe una reciprocidad de trabajo de su persona con su jefe inmediato?, el 32.5% de los encuestados señalan que casi siempre existe reciprocidad en el trabajo, el 25.9% señalan que nunca ha existido, el 20.0% señala que a veces, el 17.5% señala que siempre ha existido reciprocidad.
- De acuerdo a la pregunta ¿Se siente comprometido con la Municipalidad Distrital de San Sebastián?, 97.5% de los encuestados señalan que siempre están comprometidos, el 2.5% señala que a veces se sienten comprometidos.
- Con respecto a ¿Su jefe inmediato le brinda apoyo en los obstáculos para superarlos? 47.5% de los encuestados señalan que siempre existe apoyo, el 25.0% señala que a veces ha recibido apoyo, mientras que el 2.5% señala que nunca han recibido apoyo.
- Con respecto a ¿La institución le brinda incentivos para mejorar como trabajador?, el 35.0% señala que nunca ha recibido incentivo, el 27.5 % señala que a veces, mientras que un 2.5% afirma que si ha recibido un incentivo.

Tabla 4

Análisis de las preguntas de la dimensión Efectividad

	Propósito		Participation		Comunicación	
	f	%	f	%	f	%
Siempre	19	47.5%	16	40.0%	18	45.0%
Casi siempre	8	20.0%	10	25.0%	11	27.5%
A veces	9	22.5%	8	20.0%	9	22.5%
Casi Nunca	2	5.0%	4	10.0%	1	2.5%
Nunca	2	5.0%	2	5.0%	1	2.5%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

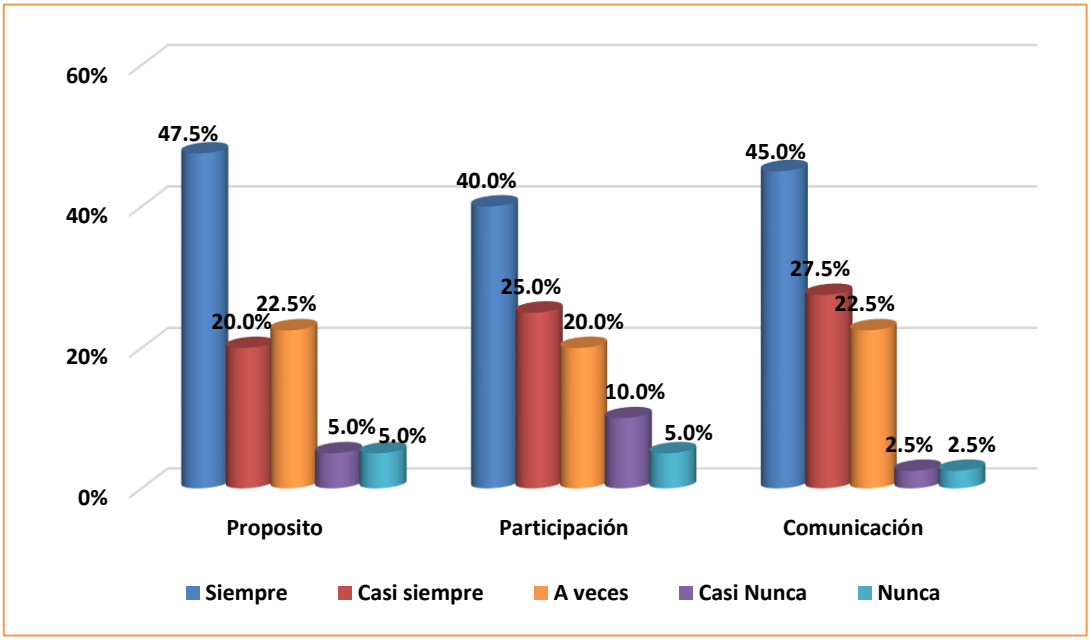

Figura 9. Análisis de las preguntas de efectividad.
Nota: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4 y la figura 9, se muestran los resultados:

- De acuerdo a la pregunta ¿Conoce los propósitos de la Municipalidad?, el 47.5 % de los encuestados señalan que siempre han conocido el propósito de la institución, el 22.5% señala que a veces, mientras que el 5.0% señala que nunca han conocido los propósitos de la institución.
- Con respecto a ¿Participa en la realización del plan de objetivos?, el 40.0 % de los trabajadores mencionan que siempre participan, el 20.9% afirman que a veces participan, por último, el 5.0% afirman que nunca han participado.
- ¿Presenta una comunicación con su jefe inmediato?, el 45.0 % afirma que siempre se presenta comunicación, el 22.5% señala que a veces, mientras que un 2.5% afirma que nunca se han presentado comunicación.

Tabla 5

Análisis de las preguntas de la dimensión Orgullo

	Importancia		Orgullo		Funciones	
	f	%	f	%	f	%
Siempre	6	15.0%	9	22.5%	31	77.5%
Casi siempre	10	25.0%	10	25.0%	5	12.5%
A veces	13	32.5%	16	40.0%	4	10.0%
Casi Nunca	6	15.0%	3	7.5%	0	0.0%
Nunca	5	12.5%	2	5.0%	0	0.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

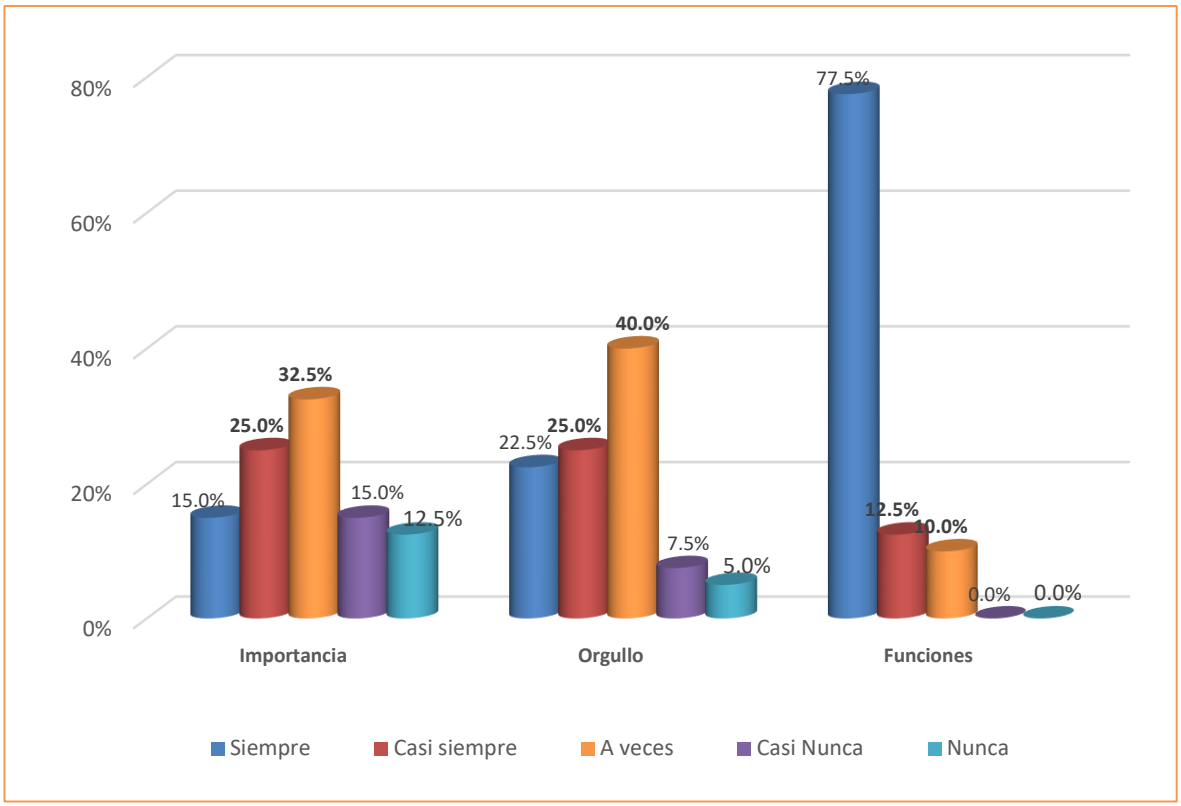

Figura 10. Análisis de las preguntas de Orgullo.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Acorde a la tabla 5 y a la figura 10, muestra resultados de las siguientes preguntas:

- ¿La Municipalidad considera importante a sus trabajadores?, se obtiene los siguientes resultados el 32.5 % de los trabajadores señalan a veces consideran importante, el 15.0 % a firman que siempre, mientras que el 12.5 %, nunca han considerado importante.
- ¿Considera que las relaciones aportan como estímulo favorable al orgullo de los colaboradores?, el 40.0 % afirman que a veces aportan al orgullo, el 22.5 % afirma que siempre, mientras que el 5.0 % afirman que nunca han aportado al orgullo.
- ¿Los trabajadores de la Municipalidad son importantes en el desarrollo de las funciones?, el 77.5 % de los trabajadores afirman siempre, mientras que el 10.0 % afirma que solo a veces.

Tabla 6

Análisis de las preguntas de la dimensión Identidad

	Horario		**Sanción**		**Símbolo**	
	F	%	f	%	f	%
Siempre	21	52.5%	21	52.5%	28	70.0%
Casi siempre	9	22.5%	8	20.0%	7	17.5%
A veces	6	15.0%	8	20.0%	4	10.0%
Casi Nunca	1	2.5%	1	2.5%	1	2.5%
Nunca	3	7.5%	2	5.0%	0	0.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

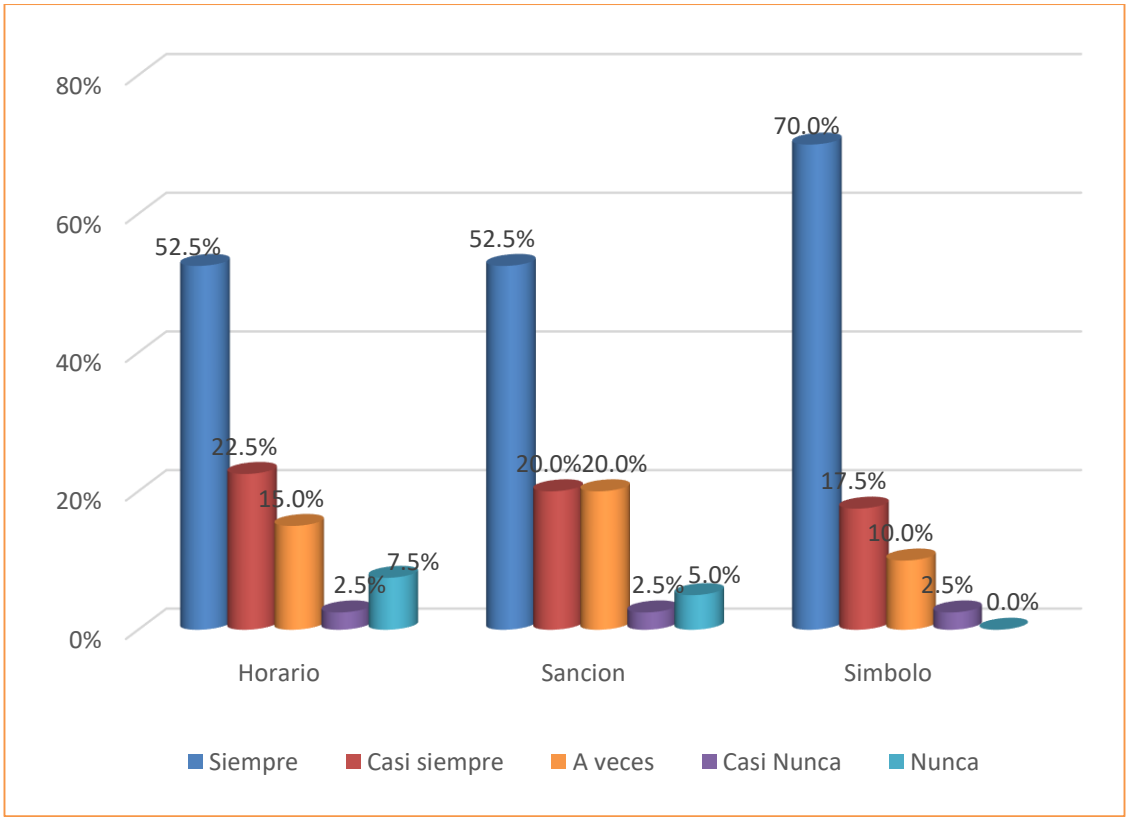

Figura 11. Análisis de las preguntas de Identidad.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Acorde a la tabla 6 y a la figura 11, se muestra resultados de las siguientes preguntas:

- ¿Existe claridad en el horario de entrada y salida del trabajo?, el 52.5% afirma que siempre ha existido claridad en el horario, el 15.0 % afirma que a veces, mientras que el 7.5%. afirma que nunca es claro el horario de trabajo.
- ¿Existe sanción ante faltas graves?, el 52.5 % afirma que siempre ha existido sanciones, el 20.0 % a firma que a veces, mientras que el 5.0% a firma que nunca ha existido.
- ¿Conoce los símbolos de la Municipalidad?, 70.0 % señala que siempre han conocido los símbolos, mientras que el 10.0 % a firma que a veces.

Variable N°2

Tabla 7

Análisis de las preguntas de la dimensión Individual

	Objetivos trabajo		Objetivos laborales		Motivación		Satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre	0	0.0%	9	22.5%	31	77.5%	31	77.5%
Casi siempre	3	7.5%	6	40.0%	6	15.0%	8	20.0%
A veces	9	22.5%	4	35.0%	2	5.0%	1	2.5%
Casi Nunca	2	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Nunca	6	40.0%	1	2.5%	1	2.5%	0	0.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

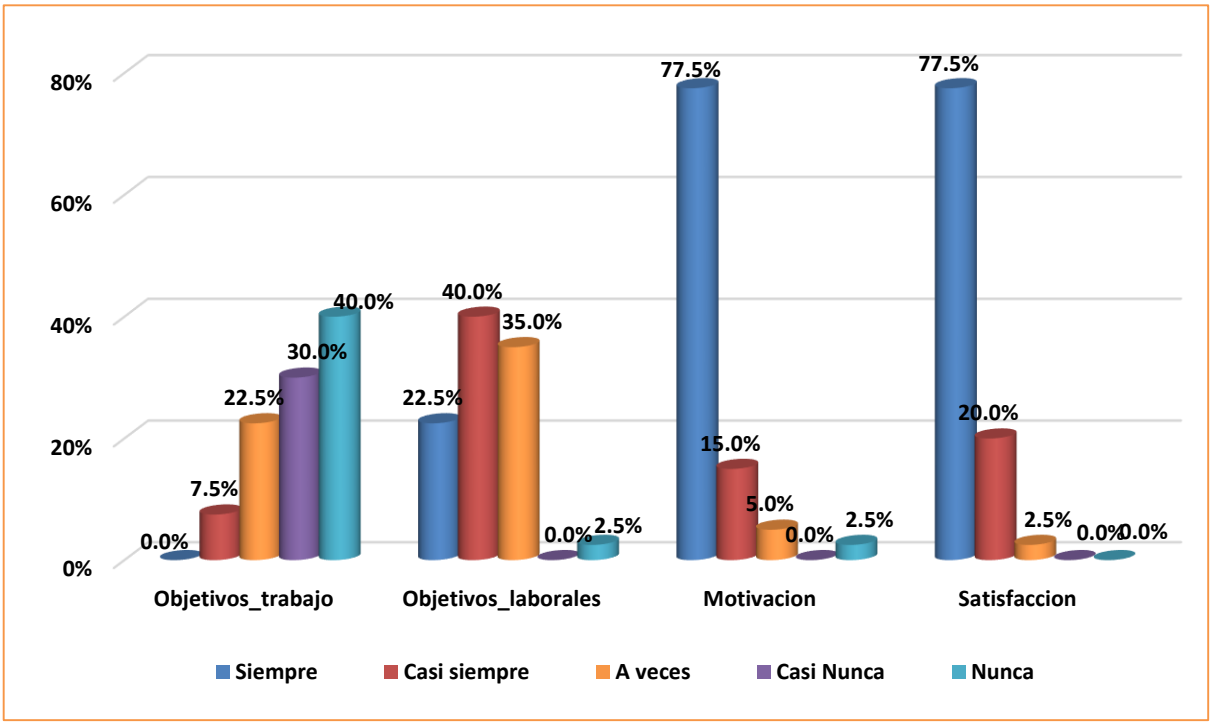

Figura 12. Análisis de las preguntas de Individual.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Acorde a la tabla 7 y a la figura 12, se muestra resultados de las siguientes preguntas:

- ¿Presenta alguna dificultad para comprender los objetivos de trabajo?, el 40.0 % señala que nunca han presentado dificultades con respecto al objetivo del trabajo, mientras que el 22.5 % afirma que a veces.
- ¿Le agrada que le den mandados en los objetivos laborales?, el 40.0 % afirma que casi siempre les agrada, el 35.0 % a firma que a veces, y solo el 22.5% afirma que siempre les agrada, mientras que el 2.1% señalan que nunca les ha agradado.
- ¿Se siente motivado en la realización de sus funciones?, el 77.5 % de los colaboradores mencionan que siempre se encuentran motivados, el 5.0 % afirma que a veces, mientras que un 2.5 % señala que nunca se han sentido motivados.
- ¿Se siente satisfecho en el cumplimiento de sus funciones?, el 77.5 % afirma que siempre se encuentran satisfechos con sus funciones, mientras que un 2.5% afirma que a veces.

Tabla 8

Análisis de las preguntas de la dimensión Grupal

	Decisiones		**Reuniones**	
	f	%	f	%
Siempre	16	40.0%	22	55.0%
Casi siempre	14	35.0%	12	30.0%
A veces	9	22.5%	6	15.0%
Casi Nunca	1	2.5%	0	0.0%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

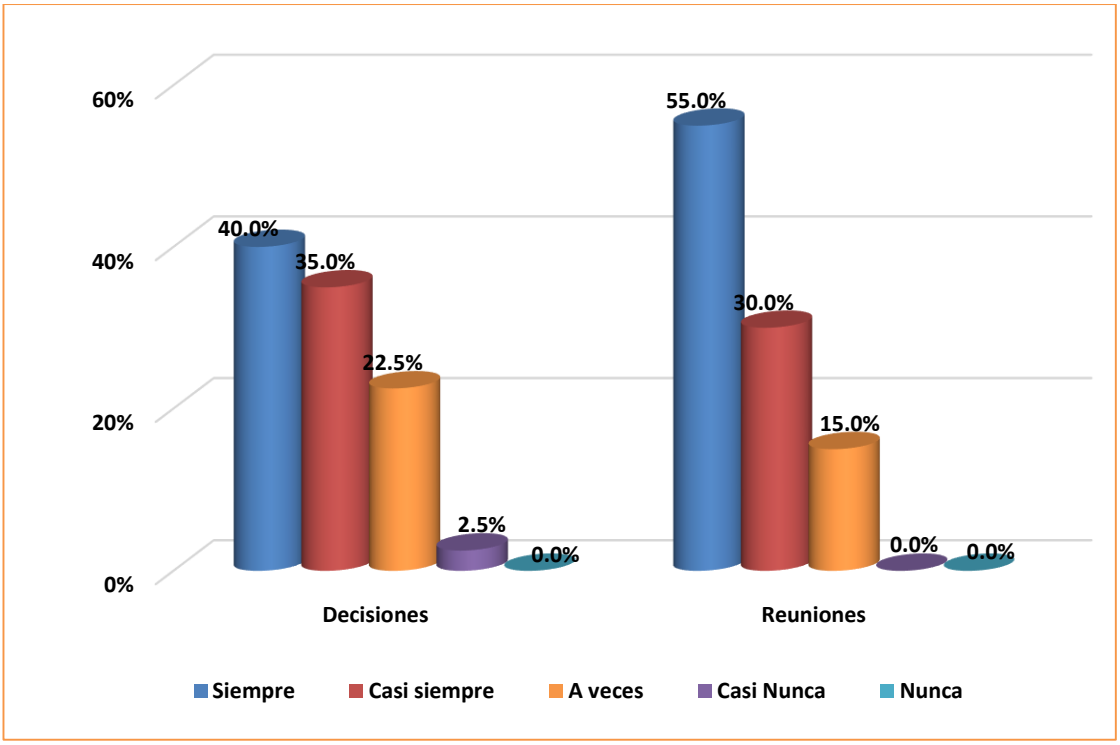

Figura 13. Análisis de las preguntas de Grupal.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Acorde a la tabla 8 y a la figura 13, se muestra resultados de las siguientes:

- ¿Considera que tiene la facultad de tomar decisiones importantes en la aportación del trabajo?, el 40.0 % de los trabajadores afirman que siempre han tomado decisiones, el 22.5 % señalan que solo a veces, mientras que el 2.5% afirma que casi nunca han tomado decisiones.
- ¿Participa en las reuniones de equipo?, el 55.0 % afirma que siempre han participado en reuniones, mientras que el 15.0 % señala que solo a veces.

Tabla 9

Análisis de las preguntas de la dimensión Organizacional

	Organigrama		**cumplimiento de las metas**		**metodologías de trabajo**	
	f	%	f	%	f	%
Siempre	21	52.5%	23	57.5%	16	40.0%
Casi siempre	8	20.0%	10	25.0%	18	45.0%
A veces	4	10.0%	3	7.5%	4	10.0%
Casi Nunca	5	12.5%	1	2.5%	0	0.0%
Nunca	2	5.0%	3	7.5%	2	5.0%
Total	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**	**40**	**100.0%**

Nota. Elaboración propia

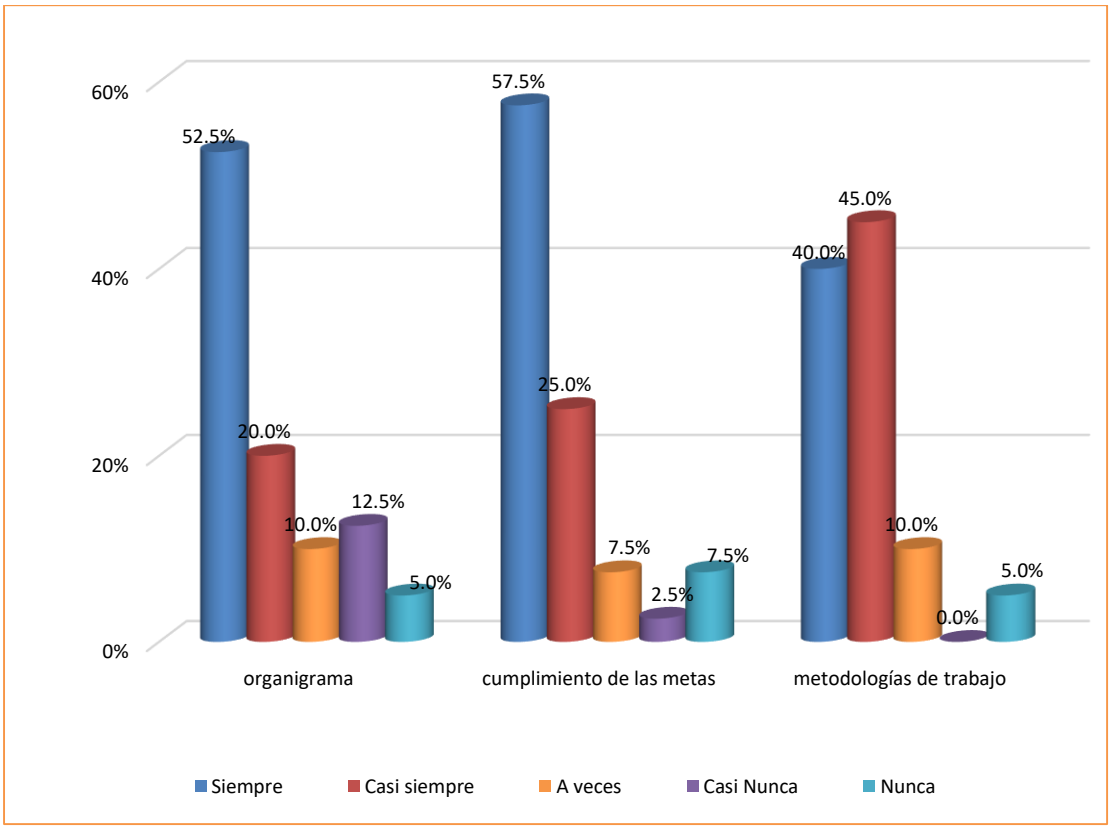

Figura 14. Análisis de las preguntas de Organizacional.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Acorde a la tabla 9 y a la figura 14, se muestra resultados de las siguientes preguntas:

- ¿La oficina de serenazgo presenta un organigrama con sus funciones?, el 52.5 % de los trabajadores afirman que siempre se ha presentado organigrama, el 10.0 % señala que solo a veces han, mientras que el 5.0% señalan que nunca se han presentado.
- ¿Realizan un plan de objetivos para el cumplimiento de las metas?, 57.5 % afirman que siempre se han cumplido con las metas, el 7.5 % a firma que solo a veces, mientras que el 7.5 % indica que nunca se han cumplido.
- ¿Existen metodologías de trabajo para realizar de manera efectiva?, el 45.0 % afirmado que casi siempre ha existido una metodología de trabajo, el 40.0% afirma que siempre, el 10.0% afirma que solo a veces, mientras que solo un 5.0 % afirma que nunca se ha utilizado.

5.2.2. Análisis de los Datos por Variable y Dimensión.

- **V1. Comunicación Interna**

Tabla 10

Variable Comunicación Interna

V1. COMUNICACIÓN INTERNA		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15.0
Casi siempre	20	50.0
A veces	11	27.5
Casi Nunca	3	7.5
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

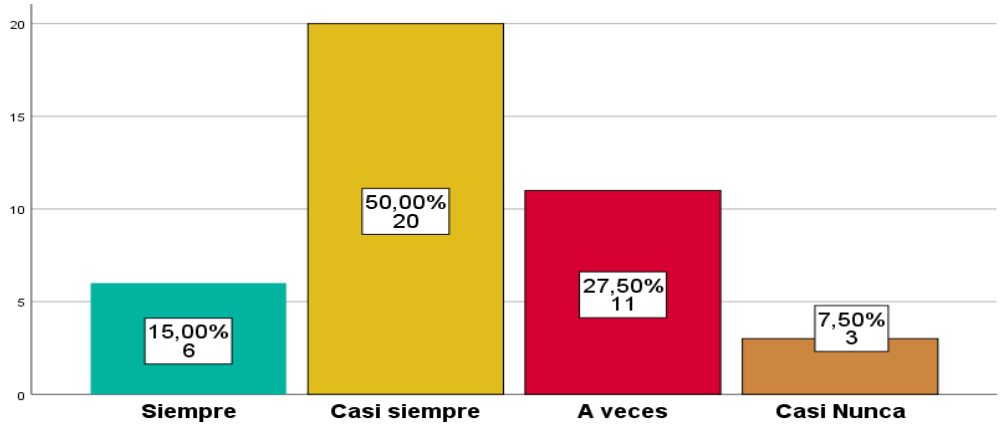

Figura 15. Comunicación Interna.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y a la figura 15 presentan a la variable "Comunicación Interna", donde muestra la evaluación a 40 colaboradores equivalente al total de encuestados; donde el 50.0 % (20), señalan que casi siempre existe comunicación interna entre los colaboradores, el 27.5 % (11) afirman que solo a veces; y solo el 15.0 % (6) manifiesta que siempre existe, mientras que un porcentaje 7.5 % (3) señala que casi nunca habido, por tanto, el nivel de la comunicación interna entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo no es muy frecuente; responde estos resultados a los vínculos de los colaboradores, la efectividad, el orgullo y la identidad.

Tabla 11

Dimensión Vinculo

D.1 VINCULO		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	18	45.0
A veces	17	42.5
Casi Nunca	3	7.5
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

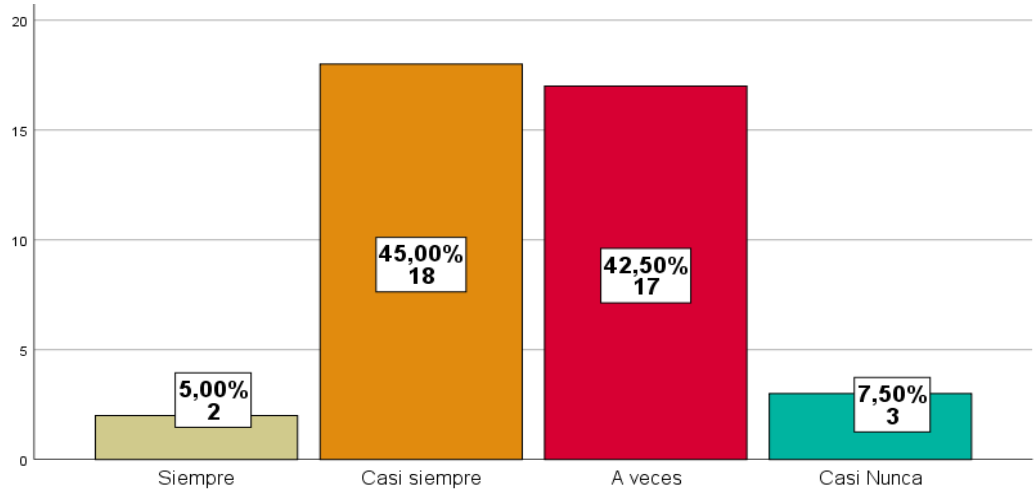

Figura 16. D.1 - Vínculo.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 16 con respecto a la dimensión "Vinculo", el 45.00% (18) de los encuestados afirman que casi siempre existe vínculo entre los colaboradores, el 42.50 % (17), señalan que solo a veces; el 7.50 % (3) refiere que nunca; mientras que un 5.00 % (2) indican que siempre ha existido, por tanto, el vínculo entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo es regular, ello se evidencia que la comunicación entre los colaboradores es un poco des favorable. Esto repercute de forma positiva en el comportamiento organizacional.

Tabla 12

Dimensión Efectividad

D.2 EFECTIVIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	32.5
Casi siempre	16	40.0
A veces	9	22.5
Casi Nunca	2	5.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

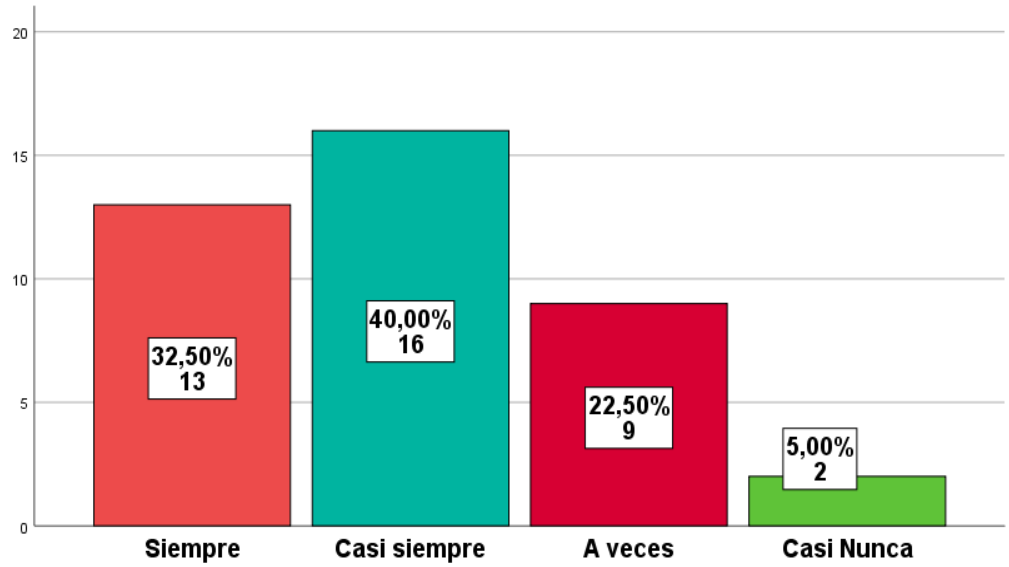

Figura 17. D.2 - Efectividad.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Según la tabla 12 y figura 17, con respecto a la dimensión "Efectividad", donde el 40.0 % (16) señalan que casi siempre existe la efectividad, el 32.50 % (13), afirman que siempre, mientras que el 22.50 % (9), señala que solo a veces, 5.0% (2) afirman que casi nunca ha existido, por tanto, es efectiva la comunicación interna en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, esto repercute de forma positiva en el comportamiento organizacional.

Tabla 13

Dimensión Orgullo

D.3 ORGULLO		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17.5
Casi siempre	20	50.0
A veces	11	27.5
Casi Nunca	2	5.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

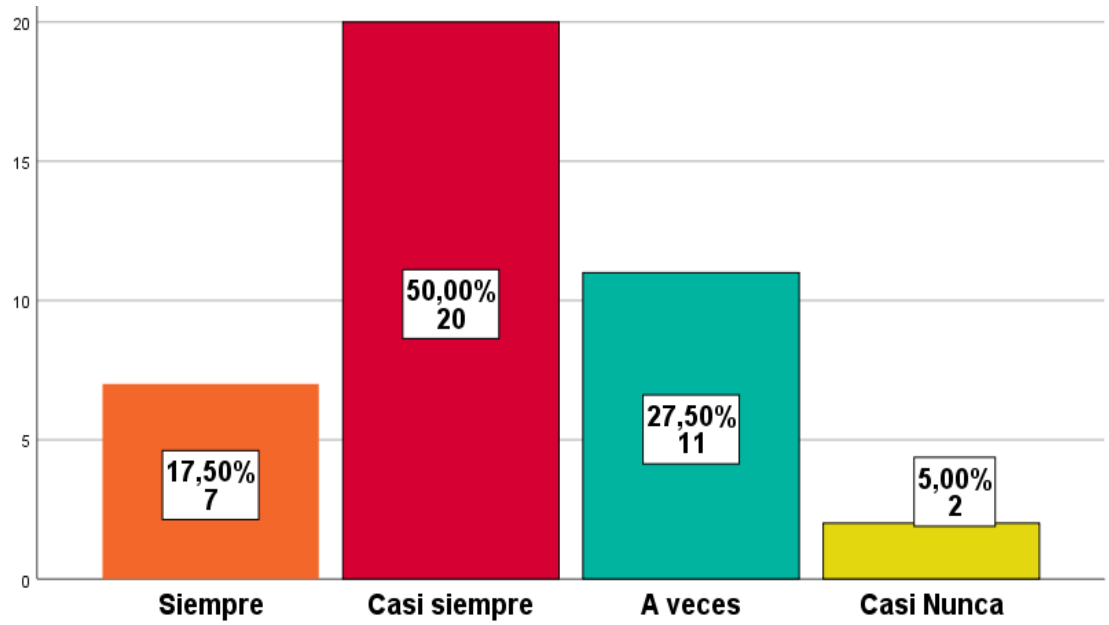

Figura 18. D.3 – Orgullo.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13 y figura 18 representa a la dimensión "Orgullo", el 50.00 % (20) que representa la mitad de colaboradores, señalan que casi siempre ha existido el orgullo, el 27.50 % (11) que solo a veces; el 17.50 % (7) señalan que siempre; mientras que el 5.0 % (2) casi nunca, el orgullo es un aspecto importante en la comunicación de la institución.

Tabla 14

Dimensión Identidad

D.4 IDENTIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	50.0
Casi siempre	15	37.5
A veces	3	7.5
Casi Nunca	2	5.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

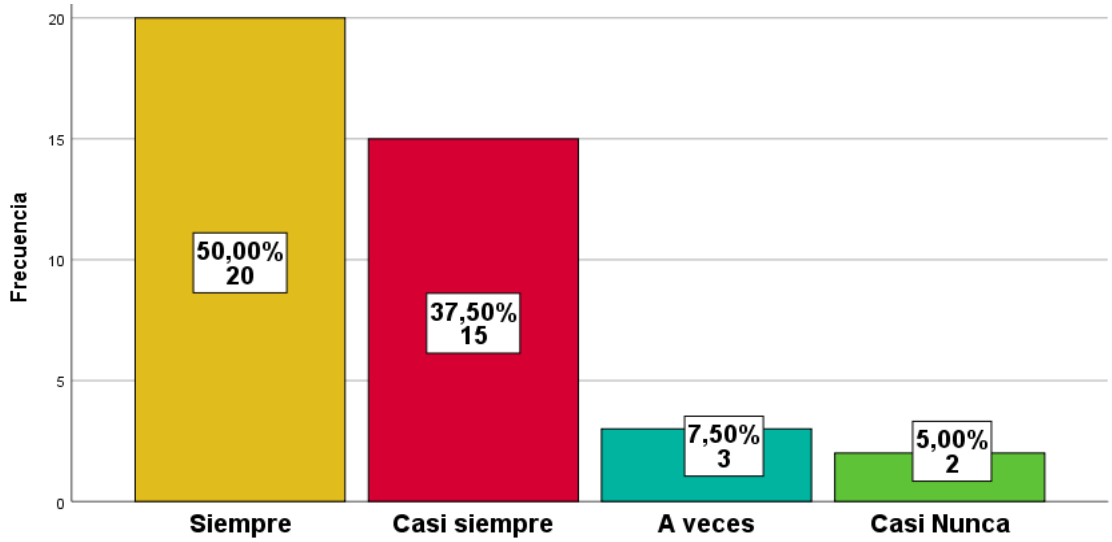

Figura 19. D.4 - Identidad.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Según la tabla 14 y figura 19, representa a la dimensión "Identidad": donde el 50.00 % (20) de los colaboradores mencionan que se encuentran identificados con la institución, el 37.50 % (15), afirman que casi siempre, mientras que el 7.50 % (3) solo a veces, y un 4.17% (2) señalan que casi nunca se encuentran identificados, por tanto, esta dimensión es muy relevante en la comunicación interna en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo.

- **V.2 Comportamiento Organizacional**

Tabla 15

Variable Comportamiento Organizacional

V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	22.5
Casi siempre	23	57.5
A veces	8	20.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

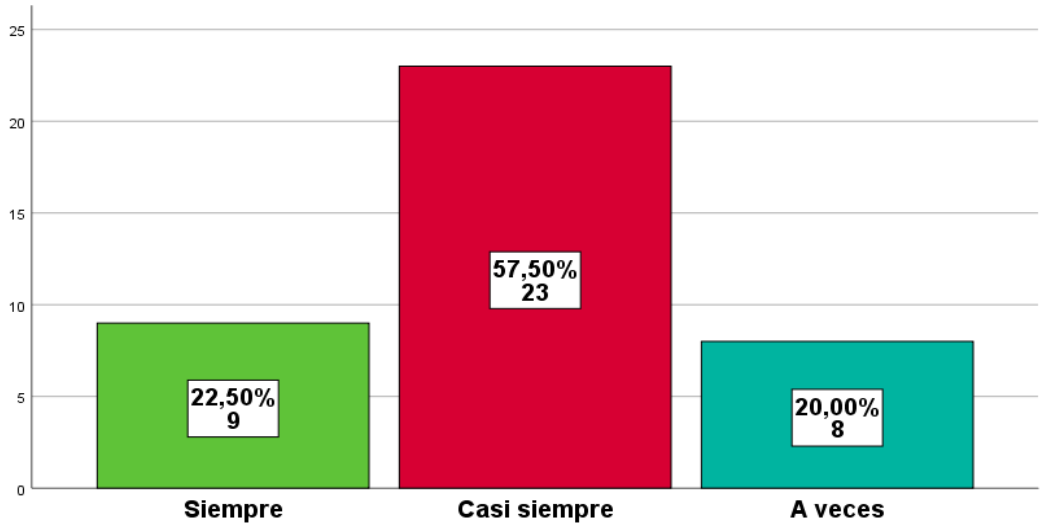

Figura 20. Comportamiento Organizacional.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Acorde a la tabla 15 y a la figura 20, con respectó a la variable "Comportamiento Organizacional", de 40 colaboradores internos de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, se obtiene los siguientes resultados; donde el 57.50 % (23), afirman que casi siempre existe en la institución, 22. 50 %(9) afirman siempre ha existido; y el 20.00 % (8) señalan que solo a veces. Entonces, se observa que el Comportamiento Organizacional en la institución es favorable, esto depende del comportamiento individual, grupal y organizacional de los trabajadores.

Tabla 16

Dimensión Individual

D.1 INDIVIDUAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5
Casi siempre	27	67.5
A veces	12	30.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

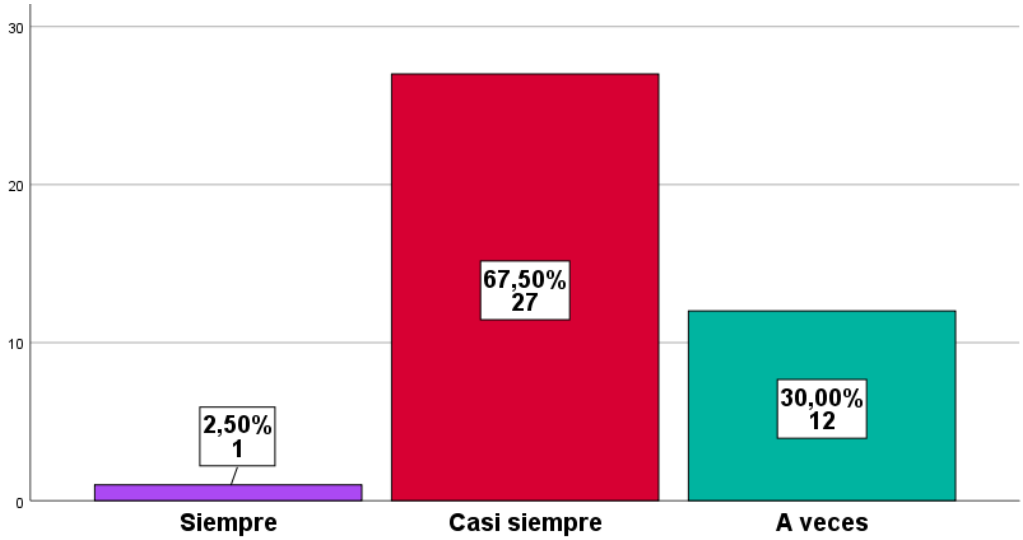

Figura 21. D.1 - Individual.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Según la tabla 16 y figura 21, con respecto a la dimensión "individual": el 67.50 % (27), afirman que casi siempre existe dificultad en desarrollo de sus trabajos de manera individual, el 30.00 %(12), afirman que solo a veces existe dificultad; mientras que el 2.50 % (1) señalan que siempre existe. En conclusión, el desarrollo de sus actividades de manera individual de los trabajadores influye en el comportamiento organizacional de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo.

Tabla 17

Dimensión Grupal

D.2 GRUPAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30.0
Casi siempre	20	50.0
A veces	8	20.0
Total	**40**	**100.0**

Nota. Elaboración propia

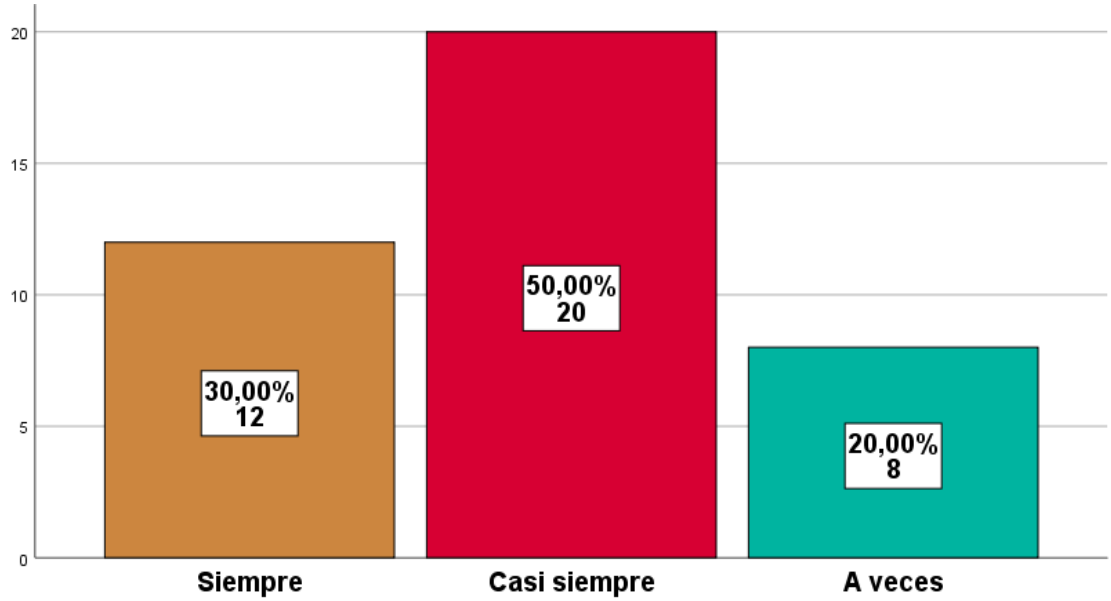

Figura 22. D.2 - Grupal.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Acorde a la tabla 17 y a la figura 15, con respecto a la dimensión "grupal", el 50.00 % (20) señalan que casi siempre realizan sus tareas de manera grupal, el 30.00 % (16), afirman que siempre, mientras que el 20.00 % (8) señalan solo a veces. Entonces se observa que en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, se desarrollan las actividades de manera grupal, cabe mencionar que existe una buena comunicación entre los colaboradores.

Tabla 18

Dimensión Organizacional

D.3 ORGANIZACIONAL		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	42.5
Casi siempre	14	35.0
A veces	6	15.0
Casi Nunca	3	7.5
Total	**40**	**100.0**

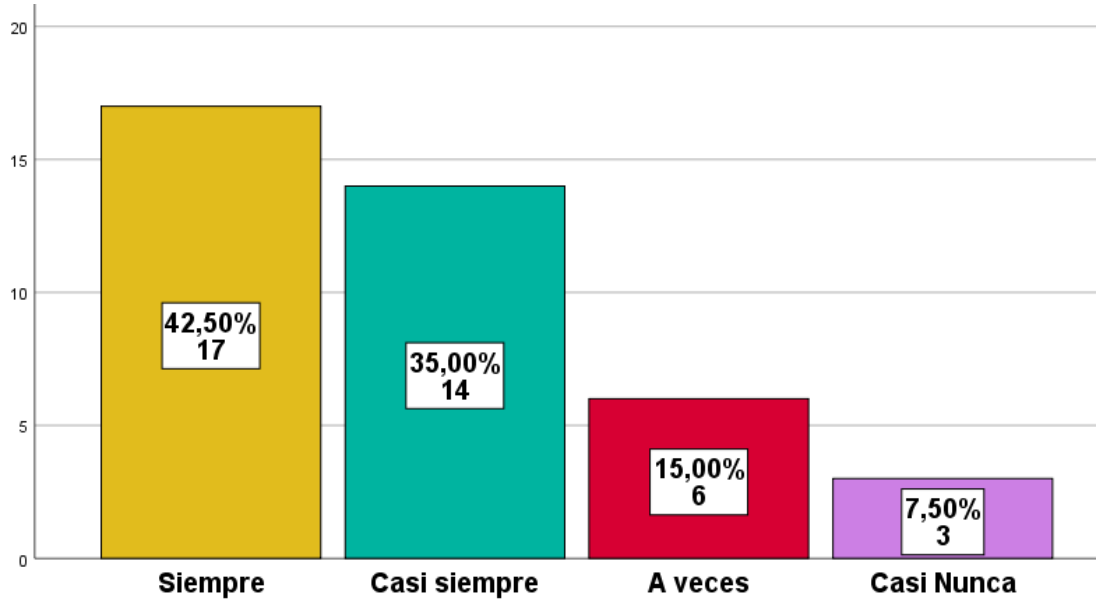

Figura 23. D.3 - Organizacional.
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Acorde a la tabla 18 y a la figura 23 que representa la dimensión "Organizacional", se obtuvo el siguiente resultado, el 42.50 % (17) de los colaboradores afirman que siempre ha existido organización en la institución, el 35.00 % (14) afirman casi siempre; mientras que el 15.00 % (6) señalan que solo a veces se ha cumplido, mientras que el 7.50 % (3) porcentaje mínimo señala que casi nunca se ha desarrollado. En conclusión, los colaboradores afirman que el desarrollo organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo es favorable puesto que conocen sus funciones y sus deberes. Esto influye de manera positiva en el comportamiento organizacional.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Hipótesis General.

1. Análisis de la hipótesis.

H1: La comunicación interna sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H0: La comunicación interna no tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

2. Establecer el nivel de significancia.

El 5% es el nivel de significancia mientras que el 95%.es el nivel de confianza.

3. Establecer el estadístico de prueba.

Tabla 19

Prueba de normalidad para la variable independiente de comunicación interna y la variable dependiente comportamiento organizacional.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. COMUNICACIÓN INTERNA	0.858	40	0.000
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	0.794	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Acorde a la tabla 19, la prueba de Shapiro Wilk es de 0.000, lo cual, es menor que 0.05 (nivel de significancia), esto quiere decir que se presenta una distribución no normal; por consiguiente, la variable independiente “comunicación interna” y la variable dependiente “comportamiento organizacional” no son paramétricas. La prueba de Chi Cuadrado es el estadístico que deberá ser empleado.

4. Cálculo del estadístico de prueba.

Tabla 20

Asociación entre el comunicación interna y comportamiento organizacional.

Pruebas de chi – cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,943[a]	6	0.009
Razón de verosimilitud	15.523	6	0.017
Asociación lineal por lineal	9.338	1	0.002
N de casos válidos	40		

Nota. Elaboración propia

Tabla 21

Grado de Asociación entre comunicación interna y comportamiento organizacional.

Correlaciones			
		V1. COMUNICACIÓN INTERNA	V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
V1. COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,489**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	40	40
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,489**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	40	40

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

Nota. Elaboración propia

En esta tabla, para determinar el nivel de asociación entre las variables, se empleó el análisis de correlación bivariada.

Salas (2018) afirma que la correlación bivariada estadísticamente sirve para describir el nivel de relación existente entre las variables, la cual estará comprendida entre 0 y 1.

Tabla 22

Coeficiente de correlación

$-1 \leq r \leq 1$		
Ninguna correlación	0 < r < 0,30	(-0.3 < r < 0)
Correlación débil	0,30 < r < 0,60	(-0,60 < r < -0,30)
Correlación Moderada	0,60 < r < 0,80	(-0,80 < r < -0,60)
Correlación Intensa	0,80 < r < 0,90	(-0,90 < r < -0,80)
Correlación perfecta	0,90 < r < 1	(-0,90 < r <-1)

Nota. Elaboración propia

Los valores de correlación son diferentes de 0; el valor obtenido de la correlación es de 0,489 lo que indica la existencia de una correlación positiva débil entre las 02 variables; evidenciándose que a menor comunicación interna en la Municipalidad Distrital de San Sebastián presentan menor comportamiento organizacional, de igual manera para el caso contrario a mayor comunicación interna entre los colaboradores mayor comportamiento organizacional se presenta.

5. Tomar la decisión.

- Acorde a la tabla 20, la probabilidad de Chi-cuadrado es 0.009 lo que es menor que 0.05 (nivel de significancia), esto nos indica que es significativo; por lo cual, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos nuestra hipótesis.
- La variable comunicación interna tiene una relación significativa con la variable comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

5.3.2. Hipótesis Especifica N° 1.

1. Análisis de la hipótesis.

H1: El vínculo sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H0: El vínculo no tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

2. Establecer el nivel de significancia

El 5% es el nivel de significancia mientras que el 95%.es el nivel de confianza.

3. Establecer el estadístico de prueba

Tabla 23

Prueba de normalidad de la dimensión vinculo y la variable comportamiento organizacional.

Pruebas de normalidad

	Shapiro Wilk Estadístico	Gl	Sig.
D1 VINCULO	0.836	40	0.000
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	0.794	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Acorde a la tabla 23, la prueba de Shapiro Wilk es de 0.000, lo cual, es menor que 0.05 (nivel de significancia), esto quiere decir que se presenta una distribución no normal; por consiguiente, la dimensión Vinculo y la variable “comportamiento organizacional” no son paramétricas. La prueba de Chi Cuadrado es el estadístico que deberá ser empleado.

4. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 24

Asociación entre el vínculo y comportamiento organizacional.

Pruebas de chi – cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,017[a]	6	0.014
Razón de verosimilitud	15.137	6	0.019
Asociación lineal por lineal	4.897	1	0.027
N de casos válidos	40		

Nota. Elaboración propia

Tabla 25

Grado de Asociación entre el vínculo y comportamiento organizacional.

Correlaciones			
		D1 VINCULO	V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
D1 VINCULO	Correlación de Pearson	1	,354**
	Sig. (bilateral)		0.025
	N	40	40
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,354**	1
	Sig. (bilateral)	0.025	
	N	40	40

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

Nota. Elaboración propia

En esta tabla, para determinar el grado de asociación entre las variables, se empleó el análisis de correlación bivariada (de Pearson).

Salas (2018) afirma que la correlación bivariada de Pearson estadísticamente sirve para describir el nivel de relación existente entre las variables, la cual estará comprendida entre 0 y

1.

–1 ≤ r ≤ 1		
Ninguna correlación	0 < r < 0,30	(-0.3 < r < 0)
Correlación débil	0,30 < r < 0,60	(-0,60 < r < -0,30)
Correlación Moderada	0,60 < r < 0,80	(-0,80 < r < -0,60)
Correlación Intensa	0,80 < r < 0,90	(-0,90 < r < -0,80)
Correlación perfecta	0,90 < r < 1	(-0,90 < r <-1)

Los valores de correlación son diferentes de 0; el valor obtenido de la correlación es de 0,354 lo que indica la existencia de una correlación positiva débil entre las variables; evidenciándose que a menor vínculo presentan menor comportamiento organizacional, de igual manera para el caso contrario a mayor vínculo entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo mayor comportamiento organizacional se presenta.

5. Tomar la decisión

- Acorde a la tabla 23, la probabilidad de Chi-cuadrado es 0.014 lo que es menor que el nivel de significancia de 0.05, esto nos indica que es significativo; por lo cual, hipótesis nula se rechaza y aceptamos nuestra hipótesis.
- La dimensión Vínculo tiene una relación significativamente con la variable comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

5.3.3. Hipótesis Especifica N° 2.

1. Análisis de la hipótesis

H1: La efectividad sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H0: La efectividad no tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

2. Establecer el nivel de significancia

El 5% es el nivel de significancia mientras que el 95%.es el nivel de confianza.

3. Establecer el estadístico de prueba

Tabla 26

Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional

Pruebas de normalidad			
	Shapiro Wilk Estadístico	Gl	Sig.
D2 EFECTIVIDAD	0.850	40	0.000
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	0.794	40	0.000

Nota. Elaboración propia

Acorde a la tabla 25, la prueba de Shapiro Wilk es de 0.000 lo cual, es menor que el 0.05 (nivel de significancia), esto quiere decir que se presenta una distribución no normal; por consiguiente, la variable independiente de comunicación interna y la variable dependiente "comportamiento organizacional" no son paramétricas. La prueba de Chi Cuadrado es el estadístico que será empleado.

4. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 27

Asociación entre la efectividad y comportamiento organizacional.

Pruebas de chi – cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,485[a]	6	0.003
Razón de verosimilitud	21.141	6	0.002
Asociación lineal por lineal	15.010	1	0.000
N de casos válidos	40		

Nota. Elaboración propia

Tabla 28

Grado de Asociación entre la efectividad y comportamiento organizacional.

Correlaciones			
		D2 EFECTIVIDAD	V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
D2 EFECTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Nota. Elaboración propia

En esta tabla, para determinar el grado de asociación entre las variables, se empleó el análisis de correlación bivariada (de Pearson).

Salas (2018) afirma que la correlación bivariada de Pearson estadísticamente sirve para describir el nivel de relación existente entre las variables, la cual estará comprendida entre 0 y 1.

$-1 \leq r \leq 1$		
Ninguna correlación	0 < r < 0,30	(-0.3 < r < 0)
Correlación débil	0,30 < r < 0,60	(-0,60 < r < -0,30)
Correlación Moderada	0,60 < r < 0,80	(-0,80 < r < -0,60)
Correlación Intensa	0,80 < r < 0,90	(-0,90 < r <-0,80)
Correlación perfecta	0,90 < r < 1	(-0,90 < r <-1)

Los valores de correlación son diferentes de 0; el valor obtenido de la correlación es de 0,620 lo que indica la existencia de una correlación positiva débil entre las variables; evidenciándose que a menor efectividad presentan menor comportamiento organizacional, de igual manera para el caso contrario a mayor efectividad que entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo mayor comportamiento organizacional presentan.

5. Tomar la decisión

- Acorde a la tabla 26, la probabilidad de Chi-cuadrado de Pearson es 0.003 menor que 0.05 (nivel de significancia), esto nos indica que es significativo; por lo cual, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos nuestra hipótesis.
- La dimensión efectiva tiene una relación significativa con la variable de comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

5.3.4. Hipótesis Especifica N° 3.

1. Análisis de la hipótesis

H1: El orgullo sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H0: El orgullo no tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián periodo 2021.

2. Establecer el nivel de significancia

El 5% es el nivel de significancia mientras que el 95%.es el nivel de confianza.

3. Establecer el estadístico de prueba

Tabla 29

Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional

Pruebas de normalidad			
	Shapiro Wilk Estadístico	gl	Sig.
D.3 ORGULLO	0.841	48	0.000
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	0.795	48	0.000

Nota. Elaboración propia

Acorde a la tabla 28, la prueba de Shapiro Wilk es de 0.000 lo cual es menor que el 0.05 (nivel de significancia), esto quiere decir que se presenta una distribución no normal; por consiguiente, la dimensión orgullo y la variable “comportamiento organizacional” no son paramétricas. La prueba de Chi Cuadrado es el estadístico que será empleado.

4. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 30

Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.

Pruebas de chi – cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,475[a]	6	0.372
Razón de verosimilitud	6.355	6	0.385
Asociación lineal por lineal	3.619	1	0.057
N de casos válidos	40		

Nota. Elaboración propia

Tabla 31

Grado de Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.

		D.3 ORGULLO	V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
D.3 ORGULLO	Correlación de Pearson	1	,305*
	Sig. (bilateral)		0.056
	N	40	40
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,305*	1
	Sig. (bilateral)	0.056	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

En esta tabla, para determinar el grado de asociación entre las variables, se empleó el análisis de correlación bivariada (de Pearson).

Los valores de correlación son diferentes de 0; el valor obtenido de la correlación es de 0,305 lo que indica la existencia de una correlación positiva débil entre las variables; por lo cual, se evidencia que a menor efectividad presentan menor comportamiento organizacional,

de igual manera para el caso contrario a mayor efectividad que entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo mayor comportamiento organizacional presenta.

5. **Tomar la decisión**

- Acorde a la tabla 29, la probabilidad de Chi-cuadrado es 0.372 que es mayor que 0.05 (nivel de significancia), esto nos indica que no es significativo; por lo cual, la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta.
- La dimensión orgullo no tiene una relación significativa con la variable de comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

5.3.5. Hipótesis Especifica N° 4.

1. **Análisis de la hipótesis**

H1: La identidad sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

H0: La identidad no tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.

2. **Establecer el nivel de significancia**

El 5% es el nivel de significancia mientras que el 95%.es el nivel de confianza.

3. **Establecer el estadístico de prueba**

Tabla 32

Prueba de normalidad para la dimensión efectividad y la variable comportamiento organizacional

Pruebas de normalidad			
	Shapiro Wilk Estadístico	gl	Sig.
D.4 IDENTIDAD	0.753	40	0.000
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	0.794	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Acorde a la tabla 31, la prueba de Shapiro Wilk es de 0.000 lo cual es menor que el 0.05 (nivel de significancia), esto quiere decir que se presenta una distribución no normal; por consiguiente, la dimensione identidad y "comportamiento organizacional" no son paramétricas. La prueba de Chi Cuadrado es el estadístico que se será empleado.

4. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 33

Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.

Pruebas de chi – cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,205[a]	6	0.013
Razón de verosimilitud	14.235	6	0.027
Asociación lineal por lineal	9.778	1	0.002
N de casos válidos	40		

Nota. Elaboración propia

Tabla 34

Grado de Asociación entre el orgullo y comportamiento organizacional.

		D.4 IDENTIDAD	V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
D.4 IDENTIDAD	Correlación de Pearson	1	,501**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	40	40
V.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,501**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	40	40

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

Nota. Elaboración propia

En esta tabla, para determinar el grado de asociación entre las variables, se empleó el análisis de correlación bivariada (de Pearson).

Salas (2018) afirma que la correlación bivariada de Pearson estadísticamente sirve para describir el nivel de relación existente entre las variables, la cual estará comprendida entre 0 y 1.

$-1 \leq r \leq 1$		
Ninguna correlación	$0 < r < 0{,}30$	$(-0.3 < r < 0)$
Correlación débil	$0{,}30 < r < 0{,}60$	$(-0{,}60 < r < -0{,}30)$
Correlación Moderada	$0{,}60 < r < 0{,}80$	$(-0{,}80 < r < -0{,}60)$
Correlación Intensa	$0{,}80 < r < 0{,}90$	$(-0{,}90 < r < -0{,}80)$
Correlación perfecta	$0{,}90 < r < 1$	$(-0{,}90 < r < -1)$

Los valores de la correlación son diferentes de 0; el valor obtenido de la correlación es de 0,501 lo que indica la existencia de una correlación positiva débil entre las variables; evidenciándose que a menor identidad presentan menor comportamiento organizacional, de igual manera para el caso contrario a mayor identidad entre los colaboradores de la Sub

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián mayor comportamiento organizacional se presenta.

5. **Tomar la decisión**

- Acorde a la tabla 32, la probabilidad de Chi-cuadrado es 0.013 lo que es menor que 0.05 (nivel de significancia), esto nos indica que es significativo; por lo cual, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos nuestra hipótesis.
- La dimensión identidad tiene una relación significativa con la variable de comportamiento organizacional de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

5.4. Discusión de Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos para la presente investigación se puede decir que acorde a la Hipótesis general se acepta la hipótesis alterna que establece la existencia de una relación entre las variables de estudio, comunicación interna y el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián periodo 2021. De acuerdo a la correlación bivariada de Pearson el valor es 0,489, esto nos indica que existe una correlación positiva.

- Con respecto a la Hipótesis especifica N° 1, entre las dimensiones (variable independiente) con respecto a la variable pendiente, se obtiene lo siguiente, donde la dimensión Vinculo tiene un efecto directo o una correlación con la variable comportamiento organizacional, en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. De acuerdo a la correlación de Pearson el valor es de 0,354 lo que denota la existencia de una correlación positiva.
- De acuerdo a la Hipótesis específica N° 2 entre la dimensión efectividad y la variable dependiente comportamiento organizacional, se acepta la hipótesis alterna, donde se observa una relación directa, en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. De acuerdo a la correlación de Pearson el valor es de 0,620 lo que denota la existencia de una correlación positiva.
- Con respecto a la Hipótesis especifica N° 3, se rechaza la hipótesis alterna, de acuerdo a la probabilidad de Chi-Cuadrado de Pearson que es de 0.372 es mayor que el nivel de significancia 0.05, entonces no es significativo por lo cual se acepta la hipótesis nula. De acuerdo a la correlación de Pearson el valor es de 0, 305 lo que denota la existencia de una correlación positiva.

- Con respecto al Hipótesis específica N° 4, entre la dimensión identidad y la variable comportamiento organizacional, se acepta la hipótesis alterna porque existe una relación directa, en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. De acuerdo a la correlación bivariada de Pearson el valor es 0,501 que denota la existencia de una correlación positiva.

Este presente trabajo de investigación se elaboró mediante la aplicación del instrumento plasmado en el Apéndice N° 2, este instrumento ha sido aplicada a los colaboradores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, acorde a los Ítems trazados, se percibió que la mayoría de la población tiene una respuesta de nivel medio, lo que entorpece el análisis de los resultados.

Los resultados obtenidos en esta investigación guardan cierta similitud con las investigaciones mencionadas en el marco teórico, de acuerdo a Balarezo (2014), existe una falencia en la comunicación interna la cual influye de manera directa en las actividades de la empresa San Miguel Drive, y también en la productividad y el desarrollo organizacional. Del mismo modo Mendoza (2018) señala en su estudio la relación entre la comunicación interna y el clima laboral, la cual tiene una influencia significativa entre las variables, la aplicación de este programa es una ventaja para la empresa. Inca (2019) sostiene en su investigación que el comportamiento organizacional cuenta con una relación directa con el salario emocional de sus colaboradores. Cruz et. al. (2019), sostiene que la comunicación interna y el comportamiento organizacional tienen una relación directa del mismo modo en sus dimensiones, estas investigaciones realizadas concuerdan con el estudio.

Estas investigaciones concuerdan sobre la importancia de la comunicación interna en las empresas privadas o públicas donde el mayor porcentaje de la población encuestada indica la carencia de una buena comunicación y en la mayoría de los casos no se encuentran conformes

con la manera de comportamiento organizacional que se vive, vale la pena señalar que estas últimas influyen en su desempeño laboral, en su mayoría estos estudios cuentan con una relación significativa entre sus variables de estudio.

La mayor parte de las investigaciones tomadas como referencia, platean los objetivos específicos, con el fin de analizar los factores que repercuten en cada una de las variables, donde se recomienda poner mayor énfasis en una de estas.

Conclusiones

En la investigación presente se determinan las conclusiones mostradas a continuación:

1. La hipótesis general ha sido comprobada puesto que, la comunicación interna tiene una relación débil con el comportamiento organizacional de los colaboradores, con una correlación de Pearson de 0,489, la prueba de Chi-cuadrado es 0.009, donde el nivel de significancia es menor de 0.05 . Asimismo, fue logrado el objetivo general: determinar el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Entonces podemos mencionar el efecto que, a menor comunicación interna, menor será el comportamiento organizacional, el 50.00 % de los encuestados mencionan que casi siempre existe comunicación interna.

2. Acorde a la comprobación de la hipótesis especifica N°1, el vínculo sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional con una correlación Pearson débil de 0,354, con un Chi-cuadrado de 0.014, el nivel de significancia es menor que 0.05, esto quiere decir que es significativo. Asimismo, fue logrado el objetivo específico N°1: Determinar el efecto del vínculo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Se puede mencionar que a menor vínculo se presenta, menor será el comportamiento organizacional. El 45.00 % de los colaboradores menciona que el vínculo respecto a la reciprocidad, compromiso y la relación se realiza casi siempre.

3. Acorde a la comprobación de la hipótesis especifica N°2, la efectividad sí tiene un efecto directo en el comportamiento organizacional con una correlación de Pearson de 0.620, con una probabilidad de Chi-cuadrado de 0.003, el nivel de significancia

es menor que 0.05, esto quiere decir que es significativo. Asimismo, fue logrado el objetivo específico N°2: Determinar el efecto de efectividad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Donde se puede mencionar, que a menor efectividad en la Sub Gerencia se presentara menor comportamiento organizacional. El 40.0 % de los encuestados mencionan que casi siempre existe efectividad en la comunicación interna de los colaboradores.

4. Acorde a la comprobación de la hipótesis especifica N°3, el orgullo no tiene un efecto directo en el comportamiento organizacional con una correlación de 0.305, Chi-cuadrado de 0.372, el nivel de significancia es mayor que de 0.05, esto quiere decir que no es significativo del mismo se observa una correlación positiva débil.

Entonces rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Puesto que no se logró el objetivo específico N°3: Demostrar el efecto del orgullo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián. Donde el 50. 00 % de los colaboradores mencionan que casi siempre existe el orgullo con respecto a la comunicación.

5. Acorde a la comprobación de la hipótesis especifica N°5, la identidad sí tiene un efecto directo en el comportamiento organizacional, se tiene una correlación de Pearson de 0,501, lo que señala una correlación débil, la probabilidad de Chi-cuadrado es de 0.013, el nivel de significancia es menor que 0.05, esto quiere decir que es significativo. Asimismo, fue logrado el objetivo específico N°4: establecer el efecto de identidad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Entonces podemos mencionar que a menor identidad que se presenta menor comportamiento organizacional. El 50.00 % de los colaboradores menciona que siempre habido identidad en la Sub Gerencia.

Se puede observar que el efecto es de correlación débil, pero de manera significativa, afirmando así que la comunicación interna (variable independiente) tiene efecto en el comportamiento organizacional (variable dependiente).

Recomendaciones

1. Se recomienda tener un mayor enfoque en la comunicación interna presente entre los colaboradores y sus superiores como:
    - Una constante participación en los diversos eventos organizados en la entidad.
    - Desarrollar la identidad en los colaboradores mediante la inducción y compromiso para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
2. Con respecto al vínculo, se sugiere tomar algunas medidas que mejoren e incrementen el compromiso, la reciprocidad y el apoyo entre los superiores y colaboradores.
    - Flexibilidad para otorgar permisos en cuestiones de urgencia.
    - Brindar periódicamente un reconocimiento al personal que destaque en el cumplimiento de labores.
    - Programar trimestralmente reuniones, capacitaciones, charlas, foros, etc. rotando al personal para que todos puedan ser partícipes y se desarrolle el vínculo.
3. La Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián debería realizar mayor efectividad en la comunicación interna, se recomienda:

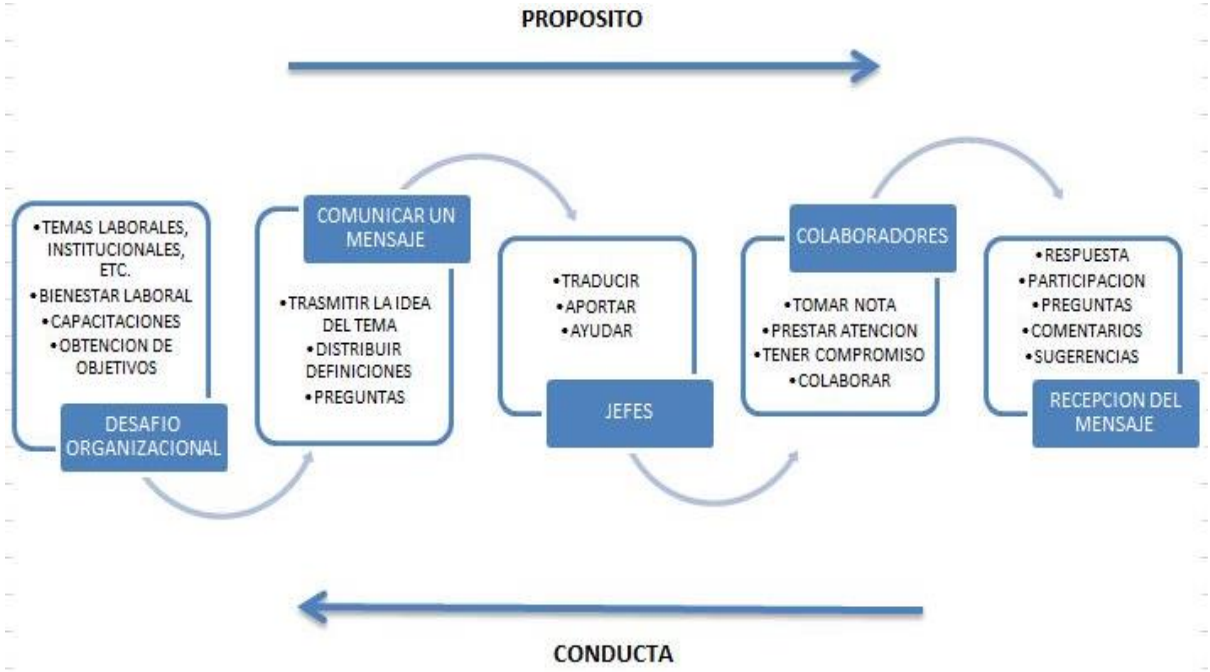

Figura 24. Proceso de mejora para la efectividad.
Nota: Elaboración propia.

4. Con respecto al orgullo, es una de las dimensiones que menor efecto produce en el comportamiento organizacional por lo cual se le recomienda poner mayor énfasis al resto de las dimensiones, pero sin descuidar esta dimensión.
5. La Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo debe informar sobre los horarios laborales y las funciones que tienen ellos.
6. La Municipalidad Distrital debe implementar talleres de concientización y de coaching para la adaptación, colaboración y la comunicación fluida entre los colaboradores y sus superiores.
7. Se recomienda implementar un plan de comunicación interna dentro de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo, la cual debe de ser implementada en fases y en colaboración de todos los funcionarios; el Anexo 4 muestra una propuesta la cual puede ser utilizada por la organización para implementar el plan de comunicación interna, así mismo dicha referencia debe de servir como guía para la elaboración de un plan de comunicación interna que se ajuste a la realidad de la organización.

Referencias

Antón, A. del P., & García, S. (2019). *Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú*. https://www.redalyc.org/articulo.oa?

Arboleda, R. (2017). *Estructuras disipativas en la comunicación y el comportamiento organizacional*. *21*, 1605–4806. http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp

Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Soria, L., & Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. www.feaps.org

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.

Brandolini, A., Gonzáles, M., & Hoplins, N. (2009). *Comunicación interna*.

Castillero, O. (2017). *La teoría del vínculo de Pichon-Riviere*. https://psicologiaymente.com/social/teoria-vinculo-pichon-riviere

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

Consuelo, C., Hernández, A., Negrin, E., Palacios, A., Sarmentero, W., & Félix, M. (2019). *Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional*. https://orcid.org/0000-0002-2996-6963

Cortes, S. (2010). *Con la comunicación interna hay que generar orgullo de pertenencia a la empresa ::* https://www.equiposytalento.com/noticias/2010/10/21/con-la-comunicacion-

interna-hay-que-generar-orgullo-de-pertenencia-a-la-empresa

De Leon, B. L. (2018). *Comunicación interna y manejo de conflictos*.

Fragoso, C. (2015). *Los valores socioculturales*.

Fuentes, S., & Lozada, G. (2021). *Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Yorongos, región San Martín, 2020*.

García, C. I., Celis, E. A., & Contreras, O. (2020). Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación. *Suma de Negocios*, *11*(25), 139–148. https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n25.a5

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Huamán, R. (2020). *Comunicación Interna y comportamiento organizacional en Maestro Perú S.A., Puente Piedra, 2020*.

Inca, E. V. (2019). *Comportamiento organizacional y salario emocional de la Clínica Internacional de Cercado de Lima – 2019*.

Jericó, P. (2017). *¿Eres orgulloso? El precio que pagas*. https://elpais.com/elpais/2017/04/02/laboratorio_de_felicidad/1491156574_228474.html

Marín, D. (2015). *La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas*.

Mendoza, A. del P. (2018). *Efectos de un Programa de Comunicación Interna en el Clima Laboral de los Colaboradores de una Distribuidora Comercial de Piura, 2018*.

Muñoz, C. I. (2016). Metodología de la Investigación. *Editorial Progreso S.A. de C.V.*, *I*(Metodología de la investigación), 307. https://fdocuments.ec/document/metodologa-de-la-investigacin-2019-8-6-carlos-i-muoz-rocha-licenciado.html

Muñoz Rocha, C. (2016). *Metodología de la Invetigación*.

Navarro, J. (2015). *Healthy Variability in Organizational Behavior: Empirical Evidence and New Steps for Future Research*. https://www.researchgate.net/publication/282037632

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaño, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, *3*(4), 296–309. http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias

Pichon, E. (1980). *Teoría del Vínculo*.

Reyes, J. (2012). *Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna*. 127–138. www.towerswatson.com

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. In *Comportamiento Organizacional* (Vol. 15).

Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*.

Sánchez, M. (2015). *La comunicación interna en programas de transformación según el modelo de Lewin. El caso de las empresas del Ibex 35*. http://orcid.org/0000-0003-1721-6206

Santa Cruz, A., & Córdova, N. A. (2020). *Comunicación interna y comportamiento organizacional en los colaboradores de la Estación Experimental Agraria el Porvenir – Provincia de San Martín – Tarapoto, 2019*.

Trani, J. J. (2015). *La Comunicación Interna Una herramienta al servicio de las organizaciones*.

Yeomans, L., & Fitzpatrick, L. (2017). *Internal communication*.

Apéndice

Apéndice N° 1: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivo de Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variables de investigación	Metodología de la Investigación
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**Variable 1: Comunicación interna** Vínculo Efectividad Orgullo Identidad **Variable 2: Comportamiento organizacional** Individual Grupal Organizacional	**Enfoque:** Cuantitativo **Tipo:** Aplicada **Método:** Deductivo **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental **Instrumento:** Cuestionarios. **Población**: Los funcionarios y personal de serenazgo de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.
¿Cuál es el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?	Determinar el efecto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.	La comunicación interna sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.		
Problemas Especifico	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específicos**		
¿Cuál es el efecto del vínculo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021? ¿Cuál es el efecto de la efectividad en el comportamiento organizacional en la Sub	Determinar el efecto del vínculo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. Determinar el efecto de efectividad en el comportamiento organizacional en la Sub	El vínculo sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. La efectividad sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub		

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021? ¿Cuál es el efecto del orgullo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021? ¿Cuál es el efecto de la identidad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021?	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. Demostrar el efecto del orgullo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. Establecer el efecto de la identidad en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. El orgullo sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021. La identidad sí tiene efecto directo en el comportamiento organizacional en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, periodo 2021.		

Apéndice N° 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL EFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN, CUSCO 2021.

INSTRUCCIONES: El cuestionario es anónimo, a continuación, responda las preguntas, las cuales deben ser valoradas de acuerdo a su percepción y ser sinceras para el propósito de la investigación.

Escala de calificación

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

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Sexo:

Hombre ( ) Mujer ( )

Edad: …….

Años de labor en la Municipalidad de San Sebastián……

	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA					
N°	**DIMENSIÓN 1: Vínculo**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Existe una reciprocidad de trabajo de su persona con su jefe inmediato?					
2	¿Se siente comprometido con la municipalidad de San Sebastián?					
3	¿Su jefe inmediato le brinda apoyo en los obstáculos para superarlos?					
4	¿La institución le brinda incentivos para mejorar como trabajador?					
N°	**DIMENSIÓN 2: Efectividad**					
5	¿Conoce los propósitos de la municipalidad?					
6	¿Participa en la realización del plan de objetivos?					
7	¿Presenta una comunicación con su jefe inmediato?					

N°	DIMENSIÓN 3: Orgullo					
8	¿La municipalidad considera importante a sus trabajadores?					
9	¿Considera que las relaciones aportan como estímulo favorable al orgullo de los colaboradores?					
10	¿Los trabajadores de la Municipalidad son importantes en el desarrollo de las funciones?					
N°	**DIMENSIÓN 4: Identidad**					
11	¿Existe claridad en el horario de entrada y salida del trabajo?					
12	¿Existe sanción ante faltas graves?					
13	¿Reconoce los símbolos de la Municipalidad?					

INSTRUCCIONES: El cuestionario es anónimo, a continuación, responda las preguntas, las cuales deben ser valoradas de acuerdo a su percepción y ser sinceras para el propósito de la investigación.

Escala de calificación

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

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

	VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
N°	**DIMENSIÓN 1: Individual**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Presenta alguna dificultad para comprender los objetivos de trabajo?					
2	¿Le agrada que le den mandados en los objetivos laborales?					
3	¿Se siente motivado en la realización de sus funciones?					
4	¿Se siente satisfecho en el cumplimiento de sus funciones?					
N°	**DIMENSIÓN 2: Grupal**					
5	¿Considera que tiene la facultad de tomar decisiones importantes en la aportación del trabajo?					
6	¿Participa en las reuniones de equipo?					
N°	**DIMENSIÓN 3: Organizacional**					
7	¿La oficina de serenazgo presenta un organigrama con sus funciones?					
8	¿Realizan un plan de objetivos para el cumplimiento de las metas?					
9	¿Existen metodologías de trabajo para realizar de manera efectiva?					

Apéndice N° 3: Validación de instrumento

Universidad Continental

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

EL EFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN, CUSCO 2021

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia	Claridad	Tendenciosidad
1. El instrumento tiene estructura lógica.			
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.			
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.			
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.			
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.			
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.			
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.			
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.			
Sumatoria Parcial			0
Sumatoria Total	10	10	10

Observaciones:

.....

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Dra. Iris Haydee Obando Álvarez Especialidad: Administración

DNI: 23877924 **Nro. Celular: 987510294**

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario: El cuestionario es un instrumento para la recolección de la información diseñada para cuantificarla y universalizarla, el cuestionario **SOBRE EL EFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN, CUSCO 2021**. Cumple con los elementos fundamentales de valides y confiabilidad, son claros y precisos, relevantes y coherentes.

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto: Dra. Iris Haydee Obando Álvarez

Teléfono: 987510294

DNI.: 23877924

Universidad Continental

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

EL EFECTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN, CUSCO 2021

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X				X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X				X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					50					50					48
Sumatoria Total															

Observaciones:

Ninguna

Nombres y Apellidos del Experto: Carlos Eduardo Pezo Borrero **Especialidad:** Administración

DNI.: 42968745 Nro. Celular: 973833083

Firma:

Carlos Eduardo Pezo Borrero
MGT. LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD Nº 32857

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:.....

.....

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Nombres y Apellidos del Experto:...Carlos Eduardo Pezo Borrero.....

Teléfono:....97383083.....

DNI.:.....42968745.....

Firma:.....

Carlos Eduardo Pezo Borrero
MGT. LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD Nº 32857

Apéndice N° 4: Propuesta de plan de comunicación interna

Propuesta de plan de comunicación interna y comportamiento organizacional en la sub gerencia de seguridad ciudadana y serenazgo en la municipalidad distrital de San Sebastián

ESTRATEGIAS

1. **Diseñar políticas de comunicación interna que apoyen un comportamiento organizacional para lograr un adecuado desempeño de las actividades laborales.**

ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN TÁCTICA	MATERIALES	PARTICIPANTES	DURACIÓN
1.1. Elaborar un manual de comunicación interna.	Determinar el alcance, canales y medios de comunicación, diseño de la estructura y contenido del manual de comunicación interna.	Se conformará un comité, este comité será responsable de definir el contenido y diseño del manual, para ello, la unidad de Comunicación Interna llevará a cabo una convocatoria para la elección de los miembros.	• Computadora • impresora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Elaboración y aprobación del manual de comunicación interna.	Se elaborará el manual de comunicación interna y posteriormente se llevará para su autorización con las autoridades de la institución	• computadora • impresora • papel bond • lapicero	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	2 semanas
	Socializar el manual de comunicación interna.	Después de su aprobación, el manual se hará del conocimiento de todos los colaboradores de la	• Internet • Computadora • Impresora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana	1 semana

		institución vía los medios de comunicación interna.	• Papel bond	de la municipalidad distrital de San Sebastián	
1.2. Evaluación de la efectividad del Manual de comunicación interna a mediano plazo.	Documentación de casos y consultas	Se llevará un registro de casos y consultas derivados de la publicación del manual de comunicación interna para su posterior análisis.		Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	2 semanas
	Medición de la correcta aplicación de las políticas del manual de comunicación interna	Se efectuará la medición de la correcta aplicación de acuerdo a los informes de cumplimiento que realiza Auditoria Interna.		Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	2 semanas

2. Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información llegue por igual a todo el personal que se encuentre dentro y fuera de la institución.

ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN TÁCTICA	MATERIALES	PARTICIPANTES	DURACIÓN
2.1. Fortalecimiento de los medios de comunicación interna.	Monitoreo y actualización de sistemas que enlaza a los que están fuera para que no esté desinformado.	Se verificará telefónicamente con los colaboradores que se encuentran ubicados fuera, si cuentan con las actualizaciones del portal de comunicación que maneja la subgerencia de seguridad ciudadana para que puedan recibir y enviar información. De no ser así, se gestionará con el Departamento de TI las actualizaciones necesarias.	• Teléfonos	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Primera semana de cada mes
	Renovación de medios de comunicación físicos	Se renovarán las carteleras institucionales.	• carteles	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas
	Activación de redes sociales internas.	Se activarán y se realizarán pruebas con las plataformas ya existentes en la institución y que actualmente no se utilizan. Las plataformas son las siguientes:	• Internet • Teléfono •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad	Una semanas

		foro, chat, blog y páginas personales.		distrital de San Sebastián	
2.2. Difusión periódica de información.	Identificar y clasificar la comunicación relacionada a las iniciativas estratégicas institucionales a socializar.	Tomando como base el Plan Estratégico Institucional, se identificará la información a comunicar al personal de acuerdo a su importancia.	• Teléfono • internet	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas
	Diseño y desarrollo de formatos para el traslado de información.	Siguiendo el lineamiento de la imagen institucional, se diseñaran formatos para las publicaciones internas.	• Internet • Teléfono •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Selección de medios de comunicación a utilizar según el mensaje.	Según mensaje y públicos, se seleccionarán los medios de comunicación interna a utilizar para lograr una mayor efectividad en el envío de la comunicación.	• Teléfonos • Computadora • Internet •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Establecer lineamientos y cronograma de publicaciones	Las publicaciones se calendarizarán mensualmente de acuerdo a su contenido. Esto permitirá establecer una secuencia lógica y ordenada en la información que se envía	• Computadora • Teléfono • Internet •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
2.3. Participación activa de colaboradores en	Promover el uso de las redes sociales internas.	Posterior a la ejecución de las redes sociales, se invitará a los	• Teléfonos • Internet •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de	Segunda semana de cada mes a

los medios de comunicación interna.		colaboradores a explorar y utilizar las redes sociales internas.		la municipalidad distrital de San Sebastián	partir del mes de febrero
	Monitoreo del uso de las redes sociales y de sus contenidos.	Se realizará un monitoreo del uso de las redes sociales internas, por medio del conteo de visitas y la lectura del contenido publicado. Se realizará un informe mensualmente.	• Teléfonos • Internet • Cuaderno •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Tercera semana de cada mes a partir del mes de febrero
	Establecimiento de un buzón de sugerencias.	Se pondrá a disposición de los colaboradores el buzón de sugerencias como medio de valoración de las buenas ideas o expresión de sus necesidades. El seguimiento a la información depositada en el buzón es base para su credibilidad y posicionamiento entre los colaboradores.	• Buzón de sugerencias •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián.	Una semana
	Elaboración de boletín departamental mensual.	Mensualmente un departamento estará a cargo de la edición del Boletín Departamental. El cual tiene como objetivo dar a conocer las funciones y al personal que lo conforma.	• Computadora • Internet •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián.	Primera semana de cada mes a partir del mes de febrero.

3. Fortalecer por medio de la ejecución de actividades, la confianza de los colaboradores de la institución para que estimule una adecuada fluidez comunicacional.

ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN TÁCTICA	MATERIALES	PARTICIPANTES	DURACIÓN
3.1. Creación de la figura de Enlaces de Comunicación Interna y sus funciones dentro de la Institución.	Selección y nombramiento de los colaboradores como Enlaces de Comunicación Interna por departamento.	Tomando en cuenta las características de los colaboradores que se han destacado en actividades institucionales y liderazgo, se elegirán a dos colaboradores por departamento para ser nombrados como enlaces de comunicación interna.	• Internet • Teléfono • computadora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Definición de funciones como Enlaces de Comunicación	La unidad de Comunicación Interna, será la encargada de elaborar el perfil y descripción de actividades de los enlaces de comunicación.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Planificación y ejecución de actividades de los Enlaces de Comunicación	Se llevarán a cabo reuniones entre la unidad de Comunicación Interna y los Enlaces de Comunicación; las cuales tendrán como objetivo crear un cronograma de actividades que apoye la comunicación interdepartamental y la confianza en los colaboradores.	• Internet • Teléfono • computadora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Capacitación a Enlaces de Comunicación.	Se brindará capacitación a todos los Enlaces de Comunicación sobre tendencias y buenas prácticas de comunicación interna.	• Internet • Computadora • Teléfono • Papelotes • plumones	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Tres semanas en 6 meses

3.2. Definición y elaboración de Mensajes Clave..	Taller de asesoramiento para definir temas y creación mensajes clave.	Se dará una capacitación a la Directiva, representantes del R.R.H.H. y Enlaces de Comunicación sobre formulación de Mensajes Clave.	• Papelotes • Fichas • plumones	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas
	Definición de temas.	En reunión de Junta Directiva de la institución se definirán los temas principales que se tomarán como base para la creación de mensajes claves institucionales.	• Papelotes • Fichas • Plumones • lapiceros	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas
	Elaboración de Mensajes Clave.	La Junta Directiva, el Departamento de Recursos Humanos y Enlaces de Comunicación, serán los encargados de la elaboración de los mensajes clave; asimismo, definirán el medio de comunicación interna a utilizar y la priorización de cada uno de ellos.	• Papelotes • Plumones • Fichas • Lapiceros • Internet • Teléfono • Computadora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana
	Difusión y posicionamiento de los mensajes clave de la institución.	Se realizará un cronograma de publicación de los mensajes clave. Asimismo, se definirá la frecuencia y el tiempo de vigencia.	• Computadora • Cintas • papelote	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana mensualmente empezando en febrero
3.3. Definición y ejecución de actividades que promuevan y fortalezcan la	Creación de espacios de expresión.	Se evaluarán y crearán espacios para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones e ideas en relación a temas diversos. Esta actividad ayudará a disminuir rumores de pasillo y a resolver dudas buscando la opinión de expertos.	• Afiches • Papelotes • plumones	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas trimestrales

confianza comunicacional.	Establecer actividades de acercamiento: Jefe Subalterno y Colaborador-Colaborador.	Se crearán actividades donde jefe-subalterno y compañeros de trabajo puedan convivir de manera cordial y nutritiva fuera de las instalaciones de la institución. Estas actividades pretenden crear y fortalecer relaciones de confianza y acercamiento que apoyen a la gestión institucional.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Una semana al mes
	Establecer actividades de acercamiento de los colaboradores con las autoridades de la institución.	Se propiciarán reuniones entre las autoridades y los colaboradores de la institución. Durante estas reuniones las autoridades deberán conducir un dialogó que permita conocer los intereses, metas y prioridades de los colaboradores; asimismo, las autoridades deben expresar su intereses y metas dentro de la institución. Se brindará una pequeña refacción a todos los asistentes.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Cada vez que se reúnan todos los colaboradores

4. Implementar actividades que fomenten y fortalezcan las relaciones interdepartamentales, para promover una cultura organizativa que apoye la comunicación institucional.

ESTRATEGIA	TÁCTICA	DESCRIPCIÓN TÁCTICA	MATERIALES	PARTICIPANTES	DURACIÓN
4.1. Difusión de la filosofía institucional	Promulgar la ideología del trabajo.	Se difundirá la ideología del trabajo, las costumbres, el creo, la visión y misión a todo el personal de la institución.	• Afiches • Papelotes • Plumones •	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Permanente
	Elaboración de mensajes clave en relación a la ideología institucional.	Se elaborarán mensajes clave específicos que apoyen la difusión de la filosofía institucional.	• Papelotes • Plumones • Internet • computadora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	permanente
	Diseño de material impreso y digital que se brindará a los colaboradores.	Se diseñará y elaborará material que apoye en la difusión de filosofía institucional, el cual se le hará entrega a todo el personal.	• Papeles bond • Internet • computadora	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas
	Actividad de reconocimiento del colaborador destacado bajo la filosofía institucional.	Cada departamento elegirá a un colaborador que se destaque por poseer una actitud acorde a la filosofía de trabajo. Se organizará una reunión para el homenaje.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Bimestral
4.2. Propiciar actividades de integración de equipos y fortalecimiento de	Talleres para fortalecer la Comunicación entre oficinas del municipio	Se diseñarán talleres al aire libre donde participarán todos los colaboradores por oficinas. El contenido de los talleres estará estructurado por temas de comunicación interna e integración de equipos de trabajo.	• Afiches • Papelotes • plumones	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Un mes

la Comunicación Interna.	Fomentar valores institucionales a colaboradores.	Desarrollo de actividades orientadas a reafirmar los valores, principios, filosofía y credo de la institución. Se desarrollará un código de ética y un devocional. Las comunicaciones se realizarán por medio de videos, correos electrónico, capsulas, etc.	• Afiches • Plumones • papelotes	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Un mes
4.3. Organización de actividades sociales de integración.	Calendarización y socialización de los eventos sociales que se realizaran anualmente.	Se realizará una programación de eventos anual donde se incluirán festividades nacionales e institucionales. La participación de los colaboradores en estas actividades coadyuvará en el afianzamiento de la identidad con la institución.	• Papelotes • Plumones • Computadora • cinta	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Permanente, mensual
	Organización y montaje de los eventos sociales nacionales e institucionales.	Se realizará el montaje de cada evento acorde con la festividad y época del año. Se realizará un programa por evento.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Mensual según cronograma
	Actividades por aniversario de la institución.	Se realizarán las siguientes actividades: Elección de reina, Coctel de aniversario y Tarde cultural. Cada una de estas actividades contará con un programa de evento y su realización estará a cargo de la unidad de Comunicación Interna.	•	Colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián	Dos semanas

Cronograma

ESTRATEGIA	TACTICA	CALENDARIO																							
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Determinar canales y medios de comunicación																								
	Elaboración de manual de Comunicación Interna																								
1.1.	Socializar el manual de Comunicación Interna																								
	Documentación de casos y consultas																								
1.2.	Medición del manual de Comunicación Interna																								
	Monitoreo de colaboradores que están fuera																								
	Renovación de medios de comunicación																								
2.1.	Activación de redes sociales internas																								
	Identificar y clasificar comunicación para socializar																								
	Diseño de formatos para el traslado de información																								
	Selección de medios de comunicación a utilizar																								
2.2.	establecer cronogramas de publicaciones																								
	promover el uso de las redes sociales internas																								
	monitoreo del uso de las redes sociales y contenido																								
	Establecimiento de un buzón de sugerencias																								
2.3.	Elaboración de boletín departamental mensual																								
	selección de colaboradores para la Comunicación Interna																								
	Definición de funciones como enlace de Comunicación Inter																								
	Planificación y ejecución de actividades																								
3.1.	Capacitación a enlaces de Comunicación																								
	Taller para definir temas y creación mensajes clave																								
	Definición de Temas																								
3.2.	Elaboración de mensajes clave																								

	Difusión de mensajes clave																								
	Creación de espacios de expresión																								
	actividades de acercamiento, jefe-colaborador																								
3.3.	actividades de acercamiento colaborador y autoridades																								
	Promulgar la ideología del trabajo																								
	mensaje clave en relación a la ideología Institucional																								
	diseño de material impreso y digital para colaboradores																								
4.1.	Reconocimiento al colaborador destacado																								
	taller para fortalecer comunicación entre oficinas de la Municipalidad																								
4.2.	fomentar valores institucionales a colaboradores																								
	calendarización, Socialización de eventos sociales																								
	Organización de los eventos sociales, nacionales e institucionales																								
4.3.	Actividades por aniversario																								

Guía de cronograma

Estrategia 1

Estrategia 2

Estrategia 3

Estrategia 4