

Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo

Influence of internal communication on the level of organizational climate in the municipality of Chaclacayo

López Quevedo, Matg Karol¹; Saboya Ríos, Nemías²

EP de Comunicaciones, Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión

Recibido el 10 de setiembre del 2015 - Aceptado el 26 de noviembre del 2015

Resumen

El propósito de la investigación es determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Para la recolección de datos se utilizó instrumentos elaborados por los investigadores y validado por expertos, obteniéndose una muestra de 156 trabajadores. El análisis de datos a través del Chi² de Pearson demostró que la comunicación interna influye directamente en el clima organizacional ($\chi^2_{\text{tab}} = 9,49 < \chi^2_{\text{cal}} = 96,772$) en un 63.7%. Esto demuestra que las variables en estudio influyen significativamente en la investigación, siendo la comunicación asertiva y operativa la que más influencia tiene, con un (55,8%). Por otro lado, la comunicación descendente según la percepción de los trabajadores es la que mayores dificultades presenta y esto se refleja con un 17,3%, en el nivel deficiente. Respecto al liderazgo transformacional el 22,4% de los trabajadores también manifiesta un nivel deficiente, sin embargo, a pesar de todas las dificultades el 44,9 de los trabajadores manifestó un nivel excelente respecto a la satisfacción laboral y personal. Por último, los trabajadores declaran en un 41,7% que la comunicación ascendente está en un nivel excelente, siendo esta la que mejor se desarrolla en la Municipalidad de Chaclacayo.

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación asertiva y operativa, satisfacción laboral y personal, liderazgo transformacional y clima organizacional.

Abstract

The purpose of the research is to determine the influence of internal communication in the organizational climate of the Municipality of Chaclacayo, the type of research was basic with quantitative approach, non experimental, transversal and correlational design. Tools developed by the researcher and validated by experts and a sample of 156 workers was obtained was used for data collection. Data analysis through Pearson Chi² showed that internal communication directly influences the organizational climate ($\chi^2_{\text{tab}} = 9,49 < \chi^2_{\text{cal}} = 96,772$) in 63.7%, this shows that the study variables significantly influence research. Being assertive and operational communication the most influence with a (55.8%). On the other hand downward communication as perceived by workers is the one that presents greater difficulties and this is reflected with 17.3% in the poor level. Transformational leadership regarding 22.4% of workers also manifests poor level, however despite all the difficulties workers 44.9 manifested an excellent level regarding work and personal satisfaction. Finally workers by 41.7% declare that upward communication is at an excellent level feel is the best place in the Municipality of Chaclacayo.

Keywords: Internal communication, assertive and operational communication, employment and personal fulfillment, transformational leadership and organizational climate.

Correspondencia al autor:
email: [xxxxx](#)

Introducción

Camacho & Katime (2010) en Colombia realizaron un estudio dedicado a fomentar la motivación, comunicación, retroalimentación y el diálogo abierto entre las personas que trabajan en una misma área para un desarrollo más efectivo de las actividades en Dinisan. La aplicación de los instrumentos a cada grupo se realizó con base en la información de diagnóstico organizacional para la elaboración de un plan de comunicación interna, obteniéndose como resultado que el 47.7% de los trabajadores manifestaron que casi nunca los encargados de gestionar la información se preocupan por tener en cuenta sus quejas y considerar sus sugerencias. Además perciben que los canales de comunicación interna no transmiten con fluidez la información de la gerencia, por lo tanto los investigadores diagnosticaron una crisis respecto a la comunicación interna proponiendo como solución la formación de equipos conformados por una persona de mando medio en cada una de las áreas para que luego ellos trasmitan las necesidades de su equipo a los gerentes, proponiendo a su vez la creación de buzones de sugerencias internas, de modo que se logre canalizar ideas de aporte. Además sugirieron rediseñar los periódicos murales de la compañía para dar mayor relevancia a fechas importantes como cumpleaños y celebraciones.

Del mismo modo Duque (2008) realizó un estudio que tuvo como objetivo principal identificar las condiciones actuales del clima organizacional en el Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de Pereira en Colombia y plantear recomendaciones que permitan mejorar la productividad y satisfacción laboral en sus colaboradores. En este trabajo, el investigador utilizó, como técnica de recolección de información, la encuesta, la cual estuvo conformada por 51 preguntas y estructurada en tres variables, una de ellas fue el Clima Organizacional; en ese sentido los resultados obtenidos advierten que los colaboradores perciben que no existe una adecuada inducción para el personal, por lo tanto sus funciones no son claras, generándoles malestar ya que realizan un trabajo desorganizado y poco preparado. Además, respecto a la motivación, los colaboradores sienten que no tienen programas de estímulos e incentivos, teniendo en cuenta que la mayoría lleva más de once años laborando en la institución. Por ello el investigador propuso definir un responsable del área de Comunicación que trabaje de la mano con el departamento de Talento Humano para juntos crear estatutos que mejoren el clima organizacional.

Esos motivos también sirvieron para sustentar la investigación de Sánchez & Torres (2014), estudio que tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope. En su trabajo utilizaron el cuestionario y obtuvieron como resultado que la comunicación interna existente en la Municipalidad Distrital de Chocope está relacionada de manera directa con la que perciben los usuarios de la misma, por cuanto al existir una comunicación interna regular, esta incide en una imagen también regular. Este resultado también se refleja en los trabajadores que tienen un grado regular de identidad, compromiso y motivación, por lo tanto, no desarrollan sus labores con eficiencia. Los investigadores propusieron un plan de comunicación interna para que sea aplicado en el lapso de un año, con el fin de mejorar la comunicación entre el personal y generar así un mejor servicio para los usuarios e incidir en una mejor imagen.

Un estudio similar es el de Villugas (2007). En su trabajo se analizaron las políticas y estrategias de la comunicación interna para comunicar la identidad corporativa. Asimismo, el investigador tomó como muestra a todo el personal administrativo y parte del personal de campo haciendo un total de 150 personas; para ello, utilizó el cuestionario como medio de recolección de información. Como parte de sus conclusiones el investigador encontró que el personal administrativo se siente poco identificado con su organización ya que no tiene un sentimiento de pertenencia; además, un alto porcentaje aseveró que preferirían cambiar su trabajo actual por otro que les permita enriquecer sus conocimientos y puedan desarrollarse como profesionales. Estos resultados llevaron al investigador a proponer un programa de concientización hacia los gerentes para que participen en transmitir los valores y convicciones a los trabajadores, así como producir materiales de comunicación para cada público objetivo con mensajes segmentados y atractivos.

La comunicación en las organizaciones está tomando mucha más fuerza dándole a la comunicación interna el reconocimiento dentro y fuera de las empresas, ya que estas cada vez con más interés la aplican como un factor clave para la rentabilidad y una aliada para la obtención de objetivos estratégicos y así lograr situaciones de cambio. Es importante demostrar que si se considera una correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones se lograría reducir la posibilidad de los flujos incontrolados de información y

disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflictos que definitivamente ocasionarían graves daños a la empresa y a sus empleados (Serrano, 2001).

Entre los tipos de comunicación que existen se menciona primeramente a la comunicación descendente, que es la más inmediata y la que todos, en principio, desean recibir. Quizá sea también la prioritaria, ya que permite que cada uno se sienta participe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y que condiciona a las demás formas de información con su acción. Su propósito consiste en difundir los mensajes de arriba hacia abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, la organización y la marcha de la empresa en todos sus aspectos (Ongallo, 2007). Luego está la comunicación ascendente, que permite a los responsables de los distintos niveles tener un contacto estrecho con los niveles inferiores, asegurando de este modo el conocimiento de las actividades y los resultados de los colaboradores; asimismo, permite que estos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. Sin este tipo de comunicación sería imposible la participación en la organización y la gestión clara de los responsables (Ongallo, 2007). Finalmente se tiene la comunicación horizontal que es relacional a los departamentos y a las personas entre sí, con el fin de mejorar la integración de los departamentos funcionales, coordinar la acción de los distintos departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación y ayuda hacia cada individuo a situar su trabajo en función del de los demás y de la organización (Ongallo, 2007).

La comunicación interna y su relevancia en la percepción externa se ha hecho más importante en la administración moderna. Es necesario recordar que los problemas internos de comunicación siempre pasan a ser externos, trascendiendo las paredes de la empresa. La apatía que genera la falta de escucha dentro del trabajo puede ser muy nociva fuera de él. Esta problemática también asciende hacia la alta gerencia, comprometiendo la productividad de la empresa y afectando incluso a los dueños y accionistas. Aunque no sean novedad las complicaciones organizacionales que se generan hacia afuera y hacia arriba, estas se deben mayormente a la falta de escucha dentro de la organización. Esta carencia explica en parte por qué las crecientes inversiones del mercado no logran revertir los índices negativos de comunicación (Tessi, 2012).

El importante papel del trabajo del DirCom en la organización ha dado un giro en las últimas décadas. Según Bel Mallén (2005) considera que el director de comunicaciones (DIRCOM) dentro del organigrama tiene que estar lateralmente en la cúspide de la pirámide organizativa, con gran libertad de acción, junto a los máximos responsables (presidente, director, alcalde, consejo de administración) con rango de director, de quienes no raras veces será el speaker o portavoz, muy cerca formando equipo con el área de Recursos Humanos y Marketing. De esta manera en el DirCom se sintetiza la comunicación institucional que también puede presentarse como una comunicación formal e informal.

De acuerdo con Hernández y Pulido (2011) la comunicación formal es toda información documentada con acuse de recibo y demás elementos de registro y rastreo. En otro sentido, la comunicación informal es definida por el mismo autor como mensajes en el nivel de comentario, sugerencias; o producidos por el personal como chismes, rumores, chistes mordaces, palabras sarcásticas, o como mensaje subliminal político sobre una situación, mensaje u orden, tendente a desprestigiar a la organización; en general, cualquier comunicación no oficial de la empresa o entre amigos – compañeros en relación con algún asunto, con comentarios a título personal, sin efectos formales.

Las organizaciones generan un clima organizacional, el cual puede definirse como las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores y que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es decir, en su desempeño, relaciones con sus superiores, colegas y en especial con los clientes e incluso con la familia (Jelen, 2011). Es importante mencionar la necesidad de un adecuado clima organizacional.

La comunicación en las organizaciones fomenta un determinado clima organizacional y en esto la comunicación asertiva es relevante. Según Pintado (2011) significa expresar con confianza lo que se piensa, se siente y se cree (valores). Respetar los derechos propios al mismo tiempo que se respetan los de los otros. La comunicación no asertiva es la incapacidad para expresar en forma coherente lo que se piensa, se siente y se cree (valores), así como el hecho que otros vulneren los derechos ajenos sin provocación.

También el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral. La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente

a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual el empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está muy relacionada con el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, teniendo como base fundamental la relación conocimiento – talento – actividad – recursos (Pintado, 2011).

Sin lugar a duda todas las empresas se enfrentan con diferentes factores que los conducen a una posible crisis como organización; estos pueden ser la inadaptación, alta rotación del personal, ausentismo laboral, baja productividad y la poca innovación. Todos ellos son síntomas del poco o mal clima organizacional existente, mostrando la inconformidad de los trabajadores con los procesos que se ejecutan dentro de la organización y fuera de ella. Estudiando esto es sumamente necesario tomar muy en cuenta cada uno de estos factores y buscar métodos y estrategias para solucionarlos a tiempo, ya que pueden llegar a ser determinantes en el diagnóstico de los índices de productividad y competitividad dándole un resultado favorable o reprochable a la empresa (Piñuel, 2012).

El liderazgo conductivo del talento humano conceptualiza que un líder es aquella persona capaz de influir en los demás y no necesariamente tiene que ver con la posición jerárquica que pudiese ocupar. Respecto a eso, la opinión generalizada es que hay líderes que nacen con capacidades innatas, pero hay otros que se van formando a través de su experiencia en el desempeño y desarrollo profesional. El liderazgo también se basa en un reconocimiento espontáneo por parte del resto del equipo, lo que exigirá dar la talla y estar a la altura de las circunstancias o el grupo (Pintado, 2011). Por ello, la comunicación está implícita en el desarrollo de gerentes con un liderazgo transformacional.

Muchas son las razones por las que una organización tiene problemas en la comunicación, entre ellas el rumor. Bel (2005) define el concepto de rumor como la transmisión de información por canales “no oficiales” en la empresa. Es un resultado natural propio de toda interacción humana, por lo tanto, no debe ser sinónimo de alarma cada vez que se detecta el desarrollo y la transmisión de un rumor en el organigrama de la empresa, ya que es fruto de la relación social y huma-

na, de la interacción y comunicación que se produce en todo ámbito empresarial.

La suma de los problemas en la organización puede conllevar a la crisis en la organización. La crisis se identifica por efecto de las rupturas que produce: surgimiento de conflictos nuevos o resurgimientos de conflictos anteriores, toma de posición por las partes, comienzo o vuelta de poner en cuestión los valores de la empresa, alteración de su imagen, campañas de prensa, etc. En resumen, enfrentamientos y requerimientos generalizados de responsabilidades hacia la empresa. Ciertamente la comunicación está en juego, pero atizando el conflicto. La dirección de la empresa, aguas arriba, deberá apostar por estrategias capaces de resolver concretamente el problema que dio origen a la crisis. La acción que se tome en esos momentos no puede improvisarse ya que, para elaborar una estrategia eficaz, es preciso delimitar de antemano el problema que se tiene que resolver (Piñuel, 2002).

Metodología

El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Los participantes fueron 156 trabajadores de la Municipalidad de Chacacayo, ubicada en la Av. Nicolás Ayllón 856 Carretera Central Km 24, Chacacayo, departamento de Lima, Perú.

Los instrumentos para la presente investigación fueron los cuestionarios (encuestas), los cuales se dividieron de acuerdo a las variables de estudio y que fueron validados y revisados por los expertos para que cumplan con los requisitos de claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Posterior a esto se realizaron las correcciones correspondientes según la sugerencia de los expertos para la aplicación de los mismos. Para el cuestionario de comunicación interna se consideró la primera variable en tres dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, las cuales fueron medidas en escalas de 1 (nunca), 2 (a veces) y 3 (siempre). La primera dimensión contó con 12 preguntas, la segunda con 8 preguntas y la tercera con 8 preguntas, teniendo un total de 28 preguntas. Al igual que el cuestionario de comunicación interna, el cuestionario de clima organizacional también fue dividido en tres dimensiones (comunicación asertiva y operativa con 11 preguntas, satisfacción laboral y personal con 8 preguntas y liderazgo transformacional con 11 preguntas), un total de 30 preguntas en sus diferentes dimensiones.

Respecto a los procedimientos, en primer lugar se identificó la problemática mediante una indagación y la observación profunda dentro de la Municipalidad de Chaclacayo, identificando las dificultades de comunicación en los trabajadores. En segundo lugar, luego se recopiló información respecto a las variables (comunicación interna y clima organizacional) para contar con material bibliográfico que ayude a fundamentar el estudio. En tercer lugar, se procedió a la selección de información que fue base de la fundamentación para la elaboración de los instrumentos para medir la comunicación interna y el clima organizacional; estos fueron validados por juicio de expertos (un metodólogo, un lingüista, un estadista y dos especialistas), quienes analizaron y verificaron la congruencia, claridad, contexto y dominio del constructo. En cuarto lugar, se solicitó el permiso correspondiente a la Municipalidad de Chaclacayo, donde se aplicó el instrumento de acuerdo a lo determinado. En quinto lugar, se recopiló toda la información de las dos variables de investigación, para luego proceder a analizar cada una de ellas utilizando el programa SPSS 23.0, permitiendo producir análisis estadísticos, elaborar tablas y gráficos que mostraron los resultados según el planeamiento de la hipótesis. Finalmente, se elaboró el informe final del estudio para su defensa respectiva.

Para obtener resultados de esta investigación se utilizó el análisis estadístico de la Chi 2 que ayudó a identificar la influencia entre las variables comunicación interna y clima organizacional, con un nivel de confianza de 95% de los datos trabajados que fueron de la extracción de la muestra. Asimismo, para demostrar la influencia de las variables de estudio, se utilizó el análisis de Tau-b Kendall.

Resultados

Los resultados que muestra la tabla 1 declaran que la comunicación descendente en la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo se manifiesta en un nivel regular con un 48.7%, seguido de un nivel deficiente con un 17,3%. Esto demuestra que la alta gerencia debe recurrir a iniciativas de comunicación que ayuden a reunir información sobre las necesidades de los trabajadores para que estos se sientan escuchados y valorados; sin embargo, es importante mencionar que un grupo de trabajadores manifiestan con un 34% que la comunicación descendente se encuentra en un nivel excelente dentro de la institución.

Tabla 1

Nivel de comunicación descendente en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	17,3 %
Regular	76	48,7 %
Excelente	53	34,0 %
Total	156	100,0 %

Respecto a la comunicación ascendente en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo, los resultados que muestra la tabla 2, declaran que la comunicación ascendente se manifiesta en un nivel regular con un 41.7%, seguido de un nivel deficiente con un 16.7%. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores necesitan mejores canales de comunicación, que sean atractivos y sencillos para que de forma fácil se logren transmitir sus sugerencias e inquietudes. Por otro lado, existe un 41.7% de trabajadores que manifiestan que la comunicación interna es excelente, estos resultados si bien no representa a la mayoría, indican que los trabajadores tienen la voluntad de aportar con nuevas ideas que impulsen el desarrollo de la institución.

Tabla 2

Nivel de comunicación ascendente en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	16,7%
Regular	65	41,7%
Excelente	65	41,7%
Total	156	100,0%

En relación a los resultados de la tabla 3, los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo muestran un nivel regular de comunicación horizontal con un 48.1%, seguido de un 16.7% que manifiesta un nivel deficiente. Esto indica que se necesita mejorar la comunicación con estrategias muy bien definidas. Por otro lado, un 35,3% de trabajadores manifiesta un nivel excelente de comunicación horizontal.

Tabla 3
Nivel de comunicación horizontal en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	16,7%
Regular	75	48,1%
Excelente	55	35,3%
Total	156	100,0%

En los resultados de la tabla 4 se observa que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo manifiestan un nivel regular de comunicación interna con un 56,4%, seguido de un 10,9% de los trabajadores que manifiestan un nivel deficiente. Esto demuestra que más de la mitad de los participantes en la comunicación dentro de la municipalidad necesita de mejoras en el proceso comunicativo para trabajar con fluidez. Sin embargo, a este resultado se suma que el 32,7 % manifiesta una excelente comunicación interna.

Tabla 4
Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	10,9%
Regular	88	56,4%
Excelente	51	32,7%
Total	156	100,0%

En relación a los resultados de la tabla 5 se manifiesta un nivel regular de comunicación asertiva y operativa en los trabajadores con un 57,7%; asimismo, un 9,6% manifiesta un nivel deficiente de comunicación asertiva y operativa. Esto indica que gran parte de los trabajadores necesitan ser capacitados en temas de comunicación asertiva. Por otro lado, el 32,7% de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo manifiesta una comunicación excelente.

Tabla 5
Nivel de comunicación asertiva y operativa en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	9,6%
Regular	90	57,7%
Excelente	51	32,7%
Total	156	100,0%

En la tabla 6 se indican los niveles de satisfacción laboral y personal en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo, donde un 41,7% manifiesta un nivel regular y un 13,5% un nivel deficiente. Esto indica la demanda de los trabajadores por mejores incentivos laborales que ayuden a su motivación, aunque también se debe mencionar que un 44,9% de los trabajadores manifiesta un nivel excelente en su satisfacción laboral.

Tabla 6
Nivel de satisfacción laboral y personal en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	13,5%
Regular	65	41,7%
Excelente	70	44,9%
Total	156	100,0%

En la tabla 7 se observa que el 35,9% de los trabajadores manifiesta un nivel regular de liderazgo transformacional; asimismo, un 22,4% presenta un nivel deficiente. Esto indica que la alta gerencia debe ser capacitada con temas de liderazgo y motivación de grupo para que se pueda mejorar estos resultados obtenidos, sin embargo, un 41,7% de trabajadores manifiesta un nivel excelente de liderazgo transformacional dentro de la institución. Esto es importante porque demuestra que tener líderes capacitados es importante para guiar con profesionalismo y empatía el trabajo.

Tabla 7
Nivel de liderazgo transformacional en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	22,4%
Regular	56	35,9%
Excelente	65	41,7%
Total	156	100,0%

Respecto al nivel de clima organizacional, la tabla 8 indica que el 50,0% de los trabajadores presenta un nivel regular; asimismo, el 12,2% declara que el clima organizacional se manifiesta a un nivel deficiente en la institución. Este resultado refleja que los trabajadores perciben un ambiente laboral incómodo, por lo tanto, esta situación hace que su motivación disminuya, afectando su desempeño laboral y la eficacia

para lograr objetivos. Por otro lado, cabe mencionar que un 37,8% de los trabajadores manifiesta un nivel excelente en el clima organizacional.

Tabla 8

Nivel de clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	12,2%
Regular	78	50,0%
Excelente	59	37,8%
Total	156	100,0%

Las tablas 9 y 10 evidencian que la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo influye en el nivel del clima organizacional. Como el valor $\chi^2_{cal} > \chi^2_{tab}$ se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; asimismo, lo declara $sig = 0,000 < \alpha = 0,05$. Por otro lado, el análisis de Tau-b-Kendall afirma que el grado de asociación o influencia entre las variables de estudio es de $0,637 = 63,7\%$, la cual es considerable y directa, declarando que la comunicación interna depende directamente para que exista un adecuado nivel de clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo.

Tabla 9

Pruebas de Chi-cuadrado entre la comunicación interna según el nivel de clima organizacional.

	Valor	gl	Sig.
Chi-cuadrado de Pearson	96,772	4	0,000
Razón de verosimilitudes	88,859	4	0,000
Asociación lineal por lineal	67,511	1	0,000
N de casos válidos	156		

Tabla 10

Análisis de Tau-b-Kendall

	Valor	Sig. Aproximada
Ordinal por ordinal	0,637	0,000
N de casos válidos	156	

Discusión

Respecto a la variable de comunicación interna los resultados indican que los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo manifiestan un 56,4% a nivel regular. Estos resultados coinciden con los de Sánchez & Torres (2014), quienes también realizaron su investigación en una municipalidad, en la cual el

56,4% de sus trabajadores declara percibir la comunicación interna a un nivel regular. Ellos comentan que estos resultados reflejan que los trabajadores no se encuentran motivados y que dentro de su institución no existe un adecuado plan de comunicación interna.

Por otro lado, el 57,7% de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo manifestaron percibir un nivel regular respecto a la dimensión comunicación asertiva y operativa, resultados que coinciden con (Villugas, 2007) quien en su investigación obtuvo que el 52% de los trabajadores percibe a un nivel regular el trato de sus superiores respecto a la comunicación asertiva y operativa. El investigador agregó que el buen trato y una correcta comunicación creará un clima en la organización favorable y aumentará la motivación del personal. De la misma manera Camacho & Katime (2010) obtuvieron como resultado que el 47.7% de los trabajadores manifestaron que casi nunca toman en cuenta sus quejas y sugerencias; asimismo, perciben que los canales de comunicación interna no transmiten con fluidez la información de la gerencia.

Del mismo modo respecto a la dimensión satisfacción laboral se obtuvo como resultado que el 44,9% de los trabajadores percibe la satisfacción laboral y personal en un nivel excelente en la Municipalidad de Chaclacayo. Este resultado es parecido al de Duque (2008), quien logró evidenciar que el 80% de sus trabajadores manifiestan sentirse siempre tratados con amabilidad por parte de sus superiores, sin embargo el 36% del personal siente alguna satisfacción respecto a sus objetivos personales en la institución en la que labora y el 22% de los trabajadores considera que algunas veces sus jefes reconocen su esfuerzo. En ese sentido los colaboradores sienten que no tienen incentivos y esto deteriora su motivación. Además, en el estudio, los mismos encuestados sugieren que para obtener un clima organizacional ideal es importante mejorar el trato directo y evitar así la sensación de ser considerados como máquinas.

Por otro lado, en relación a la dimensión de liderazgo transformacional se obtuvo como resultado que el 22.4% de los trabajadores percibe el liderazgo en un nivel deficiente. Respecto a esto Duque (2008) indica que solo el 28% de los trabajadores manifiesta que el jefe ayuda siempre a realizar un mejor trabajo. Esta puede ser una realidad preocupante ya que el liderazgo en la organización es de suma importancia para que los trabajadores se sientan inspirados y motivados a realizar un trabajo de excelencia. Por otro lado

Martínez (2013) evidenció que un 93,5% de los trabajadores manifiesta que el liderazgo transformacional influye en su motivación laboral. Además, todos los encuestados afirmaron que si el jefe se preocupa por desarrollar una adecuada atención, el ambiente laboral mejoraría, logrando perfeccionar el trabajo diario.

Conclusiones

Los resultados obtenidos indican que la percepción del clima organizacional es de un nivel regular; además se evidenció que existen algunas áreas más preocupadas por el desarrollo de un adecuado clima organizacional, es el caso del área de Administración Tributaria y Rentas.

El análisis de datos a través del Chi2 de Pearson demostró que la comunicación interna influye directamente en el clima organizacional ($\chi^2_{\text{tab}} = 9,49 < \chi^2_{\text{cal}} = 96,772$) en un 63.7%. Esto demuestra que las variables en estudio influyen significativamente en la investigación, siendo la comunicación asertiva y operativa la que más influencia tiene, con un (55,8%).

Por otro lado, la comunicación descendente según la percepción de los trabajadores es la que mayores dificultades presenta y esto se refleja con un 17,3%, en el nivel deficiente. Respecto al liderazgo transformacional el 22,4% de los trabajadores también manifiesta un nivel deficiente, sin embargo, a pesar de todas las dificultades el 44,9 de los trabajadores manifestó un nivel excelente respecto a la satisfacción laboral y personal. Por último, los trabajadores declaran en un 41,7% que la comunicación ascendente está en un nivel excelente siendo esta la que mejor se desarrolla en la Municipalidad de Chaclacayo.

De acuerdo a la percepción de los colaboradores respecto a la influencia de la comunicación interna y la comunicación asertiva y operativa se logró comprobar que existe un nivel regular de influencia con un 57,7%. Además, se puede evidenciar que las personas que muestran un mejor clima organizacional son las que trabajan en la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, ya que un 86,7% manifiesta un nivel excelente. Esto demuestra el resultado que tiene el liderazgo transformacional del gerente.

En relación a la influencia de la comunicación interna sobre la satisfacción laboral y personal se evidenció que esta influye en un 50,3% en los trabajadores que laboran en la Municipalidad de Chaclacayo, la cual según los resultados obtenidos por los investigadores presenta un nivel excelente con un 49,9%. Esto indi-

ca que, aunque gran parte del personal se encuentra satisfecho, todavía hay que cuidar que la satisfacción del resto del personal mejore. Por otro lado, se determinó que la comunicación interna influye en el liderazgo transformacional en un 49,1%; asimismo, el 22,4% de los colaboradores manifestó sentir un nivel deficiente sobre el liderazgo transformacional, siendo esto un factor importante a considerar para generar por completo un idóneo clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo.

Referencias

- Bel Mallén, J. (2005). *Comunicar para crear valor: la dirección de comunicación en las organizaciones*. Pamplona, Navarra.
- Camacho Barbosa, A. M. & Katime Arroyave, I. (diciembre de 2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas, orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan Santa Marta*. Bogotá, Colombia.
- Duque Londoño, I. (2008). *Recomendaciones para el mejoramiento del clima laboral en el cuerpo técnico de investigación de la fiscalía general de la nación*. Pereira, Colombia.
- Hernández, S. & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial, enfoque basado en competencias*. México, Mc Graw - Hill Interamericana Editores S.A.
- Jelen, M. (2011). *La gestión capital de la empresa en el siglo XXI*. Buenos Aires: Fondo Editorial Consejo.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid, Dykinson S. L.
- Pintado, E. Á. (2011). *Gerencialización y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Talleres Gráficos de Negocios Arco Iris.
- Piñuel Raigada, J. (2002). *Teoría de la comunicación y la gestión de las organizaciones*. Madrid, Síntesis S.A.
- Sánchez Sánchez, S. & Torres Sagástegui, V. S. (noviembre de 2014). Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope, Trujillo, Perú.
- Serrano, F. M. (2001). *Dirección de comunicación empresarial e institucional*. Reddircom.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires, Granica.
- Villugas Leonardo, J. T. (2007). *Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Santa Anita*. Lima, Perú.