



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL ÁREA
DE OPERACIONES ANTALIS TFM S.A. EN LIMA, 2023**

**PRESENTADO POR
ANSI DEL MILAGRO ENCISO BAO
NICOLE STACY UCULMANA CAMPOS**

**ASESORA
BARBARA ISABEL PONCE PONCE**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TESIS

**RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
OPERACIONES ANTALIS TFM S.A. EN LIMA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR
ANSI DEL MILAGRO ENCISO BAO
NICOLE STACY UCULMANA CAMPOS

ASESORA
DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios por haber permitido que lleguemos hasta este momento.

A nuestras familias por darnos apoyo en todo momento para poder terminar esta tesis.

A todos los jóvenes que realizan sacrificios para lograr sus metas académicas.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos llegar a este momento y darnos las fuerzas para cumplir nuestras metas en todo momento.

Gracias a nuestras familias por darnos siempre motivación y ayudarnos en todo lo que necesitamos para lograr terminar esta tesis.

A los profesores por sus enseñanzas para desarrollarnos profesionalmente y habernos brindado todos sus conocimientos durante todos estos años.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.1.1. Antecedente internacional.....	5
1.1.2. Antecedentes nacionales.....	5
1.2. Bases teóricas.....	8
1.2.1. Comunicación Interna.....	8
1.2.2. Clima Organizacional.....	21
1.3. Definición de términos básicos.....	28
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS y VARIABLES	31
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada.....	31
2.1.1. Hipótesis general.....	31
2.1.2. Hipótesis específicas	31
2.2. Variables y definición operacional.....	32
2.2.1. Identificación de variables	32
2.2.2. Definición operacional	33

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Diseño metodológico.....	36
3.2. Técnicas de recolección de datos	39
3.2.1. Técnicas	39
3.2.2. Instrumentos	39
3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento de medición.....	41
3.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	43
3.4. Diseño Muestral	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	45
3.5. Aspectos éticos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	48
4.1. Presentación de análisis y resultados	48
5.1.1. Análisis descriptivo	48
5.1.2. Validación estadística de los instrumentos	42
5.2. Prueba de Hipótesis y constatación de hipótesis	86
5.2.1. Prueba de Normalidad.....	87
5.2.2. Prueba de Hipótesis	89
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	98
CONCLUSIONES.....	102

RECOMENDACIONES	105
FUENTES DE INFORMACIÓN	107
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización.....	33
Tabla 2 Escala de Likert a aplicar	40
Tabla 3 Ficha técnica de cuestionario de Comunicación Interna	40
Tabla 4 Ficha técnica de cuestionario de Clima Organizacional.....	41
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad.....	42
Tabla 7 Validación por juicio de expertos	43
Tabla 8 ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?	48
Tabla 9 ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?.....	49
Tabla 10 ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?	50
Tabla 11 ¿Existe confianza entre jefe y compañeros de trabajo?.....	51
Tabla 12 ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?.....	52
Tabla 13 ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?	53
Tabla 14 ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?.....	54
Tabla 15 ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?.....	55
Tabla 16 ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?.....	56
Tabla 17 ¿Utilizan boletines informativos en la institución?	57
Tabla 18 ¿Utilizan videos en sus charlas informativos?	58
Tabla 19 ¿Recibes información a través de videos dinámicos?	59

Tabla 20 ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?	60
Tabla 21 ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?	61
Tabla 22 ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?	62
Tabla 23 ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?.....	63
Tabla 24 En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.....	64
Tabla 25 Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad	65
Tabla 26 Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.....	66
Tabla 27 En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos	67
Tabla 28 Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.....	68
Tabla 29 La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.....	69
Tabla 30 En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.....	70
Tabla 31 En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses	71
Tabla 32 Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias.....	72
Tabla 33 Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad	73
Tabla 34 En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.....	74

Tabla 35 A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación	75
Tabla 36 Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales	76
Tabla 37 En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.....	77
Tabla 38 En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho	78
Tabla 39 En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.....	79
Tabla 40 En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones	80
Tabla 41 En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico	81
Tabla 42 Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno	82
Tabla 43 En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.....	83
Tabla 44 En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.....	84
Tabla 45 Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos	85

Tabla 46 Prueba de normalidad de la variable Comunicación Interna.....	87
Tabla 47 Prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional.....	88
Tabla 48 Pruebas de chi-cuadrado entre Comunicación Interna y Clima organizacional	90
Tabla 49 Pruebas de chi-cuadrado entre tipos de comunicación interna y clima organizacional	91
Tabla 50 Pruebas de chi-cuadrado entre formas de comunicación interna y clima organizacional	92
Tabla 51 Pruebas de chi-cuadrado entre herramientas de comunicación interna y clima organizacional.....	93
Tabla 52 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y autonomía	94
Tabla 53 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna, conflicto y cooperación.....	95
Tabla 54 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y motivación	96
Tabla 55 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y centralización de decisiones	97
Tabla 56 Matriz de consistencia.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Simbología del diseño correlacional	38
Figura 2 ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?	49
Figura 3 ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	50
Figura 4 ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?	51
Figura 5 ¿Existe confianza entre jefe y compañeros de trabajo?	52
Figura 6 ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?	53
Figura 7 ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?	54
Figura 8 ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?	55
Figura 9 ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?	56
Figura 10 ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?	57
Figura 11 ¿Utilizan boletines informativos en la institución?	58
Figura 12 ¿Utilizan videos en sus charlas informativos?	59
Figura 13 ¿Recibes información a través de videos dinámicos?	60
Figura 14 ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?	61
Figura 15 ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?	62
Figura 16 ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?	63
Figura 17 ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?	64

Figura 18 En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa	65
Figura 19 Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad	66
Figura 20 Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado	67
Figura 21 En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.....	68
Figura 22 Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.....	69
Figura 23 La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.....	70
Figura 24 En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.....	71
Figura 25 En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses	72
Figura 26 Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias	73
Figura 27 Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad	74
Figura 28 En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados	75
Figura 29 A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación	76
Figura 30 Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales	77
Figura 31 En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.....	78

Figura 32 En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho	79
Figura 33 En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.....	80
Figura 34 En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones	81
Figura 35 En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico	82
Figura 36 Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno	83
Figura 37 En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.....	84
Figura 38 En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.....	85
Figura 39 Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos	86
Figura 40 Prueba de normalidad de Comunicación Interna.....	87
Figura 41 Prueba de normalidad de Clima Organizacional	89

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo analizar la relación existente entre la comunicación interna y el clima organizacional dentro de la empresa de ANTALIS TFM S.A., para lo cual la investigación se consideró con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de alcance correlacional, con diseño no experimental de tipo transversal. La muestra comprende un total de 50 colaboradores, la cual está conformada específicamente por el área de operaciones de la sede de Callao y San Isidro. Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación fueron el cuestionario de comunicación interna que fue de aptado de Blanco (2018) y para la variable de clima organizacional se usó como referencia el cuestionario de Litwin y Stringer (1968), los cuales estuvieron sometidos a juicios de expertos para su validación.

Se concluyó que la variable comunicación interna se relaciona significativa con el clima organizacional de los colaboradores de la empresa ANTALIS TFM S.A mostrando una relación entre las dimensiones con la variable.

Por lo que se afirma una relación significativa ($\chi^2 = 918,889$) entre la comunicación interna y el clima organizacional que perciben los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A.

Palabras Clave: Comunicación, clima organizacional, cultura, empresa

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between internal communication and the organizational climate within the company ANTALIS TFM S.A., for which the research was considered with a quantitative approach, of applied type, of correlational scope, with a non-specific design. cross-sectional experimental. The sample includes a total of 50 employees, which is specifically made up of the operations area of the Callao and San Isidro headquarters. The instruments used in this research work were the internal communication questionnaire that was approved by Blanco (2018) and for the organizational climate variable, the Litwin and Stringer questionnaire (1968) was used as a reference, which were subjected to judgments. of experts for validation.

It was concluded that the internal communication variable is significantly related to the organizational climate of the employees of the company ANTALIS TFM S.A, showing a relationship between the dimensions and the variable.

Therefore, a significant relationship is affirmed ($\text{Chi Square} = 918.889$) between internal communication and the organizational climate perceived by collaborators in the operations area of the company ANTALIS TFM S.A.

Keywords: Communication, organizational climate, company, culture

RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTES: ANSI DEL MILAGRO ENCISO BAO Y NICOLE STACY UCULMANA
CAMPOS
(10 FEBRERO, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis de Titulación - Enciso y Uculmana -
Febrero (1).docx

RECuento DE PALABRAS

27156 Words

RECuento DE CARACTERES

146780 Characters

RECuento DE PÁGINAS

163 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

978.8KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 10, 2024 9:53 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 10, 2024 9:55 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

REVISADO POR: DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE



INTRODUCCIÓN

La presente investigación permite el conocer la existencia de la relación entre la comunicación interna con el clima organizacional del personal de operaciones de ANTALIS TFM S.A. en Lima 2023. Esto debido a que en el área mencionada se ha logrado visualizar una ausencia de canales de comunicación formales y pobre coordinación entre la línea de mando del área con sus colaboradores. De la misma manera que se ha visto un desinterés por parte de los colaboradores y falta de trabajo en equipo lo que conlleva a que la productividad del área se vea afectada.

La investigación se centra exclusivamente en dos variables en la comunicación interna y en el clima organizacional, las cuales se utilizaron para plantear la pregunta ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el clima organizacional del personal de operaciones de ANTALIS TFM S.A. en Lima 2023? De la cual parte el objetivo principal que es el de determinar la relación de la comunicación interna con el clima organizacional del personal de operaciones de ANTALIS TFM S.A. en Lima 2023.

Actualmente, las organizaciones se han dado cuenta que, para lograr una competitividad en el mercado, lo principal es contar con un capital humano motivado con el trabajo y así poder retener los talentos humanos. Hoy en día, las organizaciones muestran mayor preocupación en retener su talento humano, por este motivo, la comunicación interna se ha convertido en la herramienta clave para lograr este objetivo, ayudando así que los colaboradores tengan mayor autonomía y poseer un mayor sentimiento de pertenencia con la organización.

Dentro de la organización la comunicación existe ya sea de formal o informal y en todas direcciones, de esta manera la comunicación interna es una herramienta que tiene como público objetivo los colaboradores, por tal motivo, es muy importante que toda organización posea y realice una planificación. Es de suma importancia que la comunicación sirva de vínculo entre la organización y los colaboradores puesto ayudara a que los objetivos organizacionales se puedan cumplir de manera correcta. En consecuencia, se puede decir que una organización bien comunicada soluciona sin contratiempos todos los problemas que se presenten, debido a que toda la organización, desde la alta gerencia hasta los colaboradores de operaciones, ya debe estar preparada para estos.

Por otro lado, se tiene al clima organizacional el cual aborda la motivación de los colaboradores y la relación existente entre estos; de manera tal que evalúa como la organización interviene en este comportamiento y relación de sus colaboradores. Es así que el clima organizacional es un factor importante puesto permite el ejecutar acciones que permitan que la organización mejore continuamente y que los colaboradores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, puesto esto es necesario para determinar la supervivencia y continuidad de la organización.

La finalidad del presente trabajo de investigación ha sido determinar desde el punto de vista del área de operaciones de la empresa Antalis TFM S.A, si la comunicación interna y el clima organizacional guardan relación dentro de la organización, debido a factores como la ausencia de canales de comunicación formales, pobre coordinación entre la línea de mando del área con sus

colaboradores, además se percibe que no hay vocación de servicio por conductas distantes entre los colaboradores, ausencia de trabajo en equipo y falta de empatía para realizar una tarea, por lo que conlleva a generar problemas dentro del área y que al fin y al cabo se ven reflejados en la productividad

Como limitaciones para la realización de la investigación fue que debido a la complicada situación que se está viviendo en el Perú, la etapa post COVID-19 y los nuevos tipos de trabajo (teletrabajo) se complicó el llenado de las encuestas, pero con el soporte de la tecnología y la herramienta de cuestionarios de *Google*, de igual manera las investigaciones que no iban dirigidas al mismo tipo de organización que la investigada, pero esto ayudo a enriquecer el trabajo. De manera tal que se pudo realizar una investigación correcta y con resultados importantes.

La investigación tiene una metodología de carácter básico, que explica las relaciones causa efecto centrada en el campo de la gestión de recursos humanos. La investigación posee un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de diseño no experimental, en la investigación no se manipularán ni alteraran las variables propuestas, y la recolección de datos será en un solo momento, en un tiempo único siendo así un diseño no experimental transversal. El muestreo fue censal seleccionando así a los 50 colaboradores del área de operaciones, por conveniencia de las investigadoras puesto daba mayor confiabilidad a los resultados que se obtuvieron.

La investigación está dividida en V capítulos interrelacionados el primer capítulo abarca los antecedentes de la investigación, afianza las bases teóricas,

definición de términos aplicados a la investigación; el segundo capítulo aborda la formulación de la hipótesis principal y derivadas, variables y definición operacional entre otros puntos; en el tercer capítulo, se encuentra detallado el marco metodológico de la investigación en el que se describirá el tipo y diseño de investigación; hablará de la muestra de estudio, los instrumentos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y aspectos éticos llevados a cabo en la investigación; el cuarto capítulo detalla el análisis y se informaran los resultados; y en el quinto capítulo se hablará de la discusión de resultados y se plantean las conclusiones a las que se pudo llegar, respecto a las preguntas de investigación e hipótesis planteadas, y otras observaciones que se desprenden del trabajo realizado. Finalmente, se encontrarán las recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

La búsqueda de materiales bibliográficos permite corroborar los siguientes antecedentes relacionados con la investigación:

1.1.1. Antecedentes internacionales

Barrera (2021), desarrollo su investigación con el objetivo de analizar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional. Utilizando un diseño de investigación no experimental transeccional de tipo correlacional. Se aplico dos cuestionarios; uno con 34 ítems para comunicación interna y otro con 50 ítems para clima laboral; ambos con una escala de Likert de cinco puntos. La muestra fue de 284 colaboradores de una compañía de alimentos con sede central en la ciudad de Cartagena de Indias.

Se evidenció una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional ($r=0,576$; $p<0,05$), concluyendo que existe una relación positiva, directa y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional; así como se identificó una asociación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones del clima organizacional. Recomienda promover que los líderes transmitan la información relevante de la compañía referida a asuntos institucionales y corporativos a los colaboradores a través de herramientas como: charlas, jornadas de equipo de trabajo, desayunos de trabajo, entre otras.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Sanchez (2022), en su estudio realizado que tiene objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de

“Mi Banco” Chiclayo. Para cumplir con dicho objetivo, realizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental o transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado; con 20 ítems para la comunicación interna, 50 ítems para clima; con escala de Likert de cinco puntos.

El cuestionario fue aplicado a 71 colaboradores, de los resultados obtenidos con los coeficientes de correlación de Spearman igual a 0.452 y con un valor de significancia estadística de ,000. Concluyendo que, si la comunicación interna en la empresa es favorable, mejor será el clima laboral entre los colaboradores, después de su investigación recomienda a las empresas tomar en cuenta los resultados, para generar estrategias que permitan mejorar la comunicación interna y por ende fortalecer el clima laboral entre los colaboradores.

Mamani (2022), como objetivo general de su investigación planteó determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obrero. En tanto a la metodología trabajada, fue de alcance correlacional, de corte transversal enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

Se tuvo una muestra de 140 colaboradores a los que se le aplicó un cuestionario que fue confeccionado con siete interrogantes por cada variable y con cinco opciones únicas de respuesta ordenadas, basados en la escala de Likert para obtener la valoración. De acuerdo al coeficiente $Rho=0.660$; indica que la relación es directa moderada y positiva entre las variables; revela que el clima laboral disminuirá en la misma medida cuando no se gestione adecuadamente los aspectos de la comunicación interna de la organización. El

autor recomienda implementar espacios de integración entre los colaboradores asistenciales de la OPRESS de la Micro Red Techo Obrero destinados a mejorar la comunicación interna dentro de la organización para mejorar el clima laboral.

Acosta (2023) desarrollo su investigación con el objetivo determinar la relación entre comunicación interna y clima laboral en docentes de la IETacna 11501 de Pomalca-Chiclayo, 2021. El estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional. La muestra fue no probabilística, estando conformada por 26 docentes, de ambos sexos, que se encuentren laborando en la institución. El instrumento a aplicar fueron dos cuestionarios uno con 23 ítems en relación a la comunicación interna y 23 ítems en relación a clima laboral con escala de Likert.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman (0,005) señala, por ser positivo, la existencia de una correlación directamente proporcional y, por ser muy lejano al valor de 1, un vínculo muy bajo entre las variables analizadas. Debido a los resultados de esta investigación, se concluye que no existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la IE Tacna 11501. Estos hallazgos plantean la necesidad de explorar otros factores que pueden estar influyendo en la percepción del clima laboral de los docentes, que van más allá de la comunicación interna

Toribio (2023), publicó el trabajo con el objetivo de conocer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. Realizo una investigación de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; usando la herramienta de la encuesta la cual se aplicó a 140 colaboradores, la encuesta

cuenta con 14 preguntas relacionadas a comunicación interna y 11 preguntas para el clima organizacional con una escala de Likert de cinco puntos.

Se evidencia mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de 0.715 ubicándose en un grado positivo alto y un nivel de significancia de 0.000; concluyendo que la comunicación interna se vincula de manera significativa con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Oyón, capacitar al personal mediante sesiones periódicas de formación y retroalimentación para ayudar a promover una comunicación ascendente eficaz y eficiente; asimismo, emplear de encuestas y otros métodos para medir tal eficacia y eficiencia para determinar si es necesario introducir cambios.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna se puede entender como el flujo de intercambio de ideas, conocimientos y/o conversación coloquial que existe dentro de la empresa. La cual está asociada al cumplimiento y al éxito de los objetivos planteados que tiene la organización, debe orientarse a ser directa, entendible y asequible, entre los altos directivos de la empresa y el capital interno.

Zapata (2011), afirma:

Es una gestión básica y estratégica para cualquier tipo de empresa u organización, que puede utilizarse con diferentes fines: informar, compartir, recordar, motivar, explicar, persuadir y conversar. Como función profesional, permanente y planificada favorece el

conocimiento de la organización, así como su integración y comprensión hacia las actuaciones empresariales.

La comunicación interna no solo tiene la finalidad de informar sobre determinados temas a las personas que necesitan conocerlo, sino también permite que se llegue a cierto nivel de influencia en los colaboradores, logrando alinearlos a los objetivos y lograr cumplirlos.

La comunicación es algo inherente a las personas y de igual manera la comunicación interna es inherente a la organización de tal manera que esta debe estar gestionada y con el sumo cuidado de su planificación puesto que es clave importante para la organización y su relación entre los colaboradores.

Bermúdez (2016)

Es necesario saber que la gestión estratégica de la comunicación interna es inseparable de la gestión organizacional. Los mensajes que se transmiten son fuente directa con lo que a la imagen de empresa se refiere, por ello es necesario elaborarla, teniendo siempre como base esos principios y fines que la organización defiende y quiere conseguir. (p.9)

La comunicación interna no solo es la manera en que los mensajes se transmiten, sino que refleja los deseos y la personalidad de la organización de manera tal que esta brinda una imagen de la organización, por tal motivo, se debe dar suma importancia a la planificación de esta, ya que, de haber algún problema o la existencia de un mensaje inadecuado, la imagen de la

organización se puede ver afectada de manera negativa ante sus colaboradores y clientes externos.

Los colaboradores deben de conocer la información relevante a la organización de forma que logren conocer a la organización y se sientan identificados con ella, logrando que cooperen de manera más efectiva y consideren que los beneficios que consiga la empresa son suyos también. El poder comunicarse de manera correcta y efectiva es una tarea complicada por tal motivo los responsables de la comunicación interna deben asegurarse que la comunicación sea bidireccional y se consiga el entendimiento mutuo.

Estanyol, Garcia y Lalueza (2016), afirman:

La comunicación interna busca alinear los objetivos de los empleados con los de la organización. En la actualidad, la sociedad de la información y de conocimiento, que maximiza la importancia del capital humano para las organizaciones, la comunicación interna también asume un rol destacado a la hora de retener y fidelizar al personal contratado más valioso. (p. 98).

Actualmente, las organizaciones buscan el retener el talento humano, es así que tratan de mantenerlos motivados a sus colaboradores para asegurar que logre los resultados esperados y les otorguen la correcta información de manera que se sienta un grado compromiso total con la organización. Invertir en el colaborador, es una rentabilidad de largo plazo con grandes beneficios que se debe apreciar tanto para la organización como para el colaborador.

La comunicación interna debe ser fuente de nuevos proyectos, nuevas metas y brindar funciones claras para que se evite la monotonía, rompiendo así esquemas. La delegación de las funciones debe ser efectiva, generando así confianza en los colaboradores para asegurar que ellos lo cumplan de manera correcta, logrando una optimización de estas. La comunicación interna se da de dos maneras: formal e informal. La formal es dada por la organización, por otro lado, la informal es la que utiliza canales no instituidos por la organización.

Amado y Castro (1999), refieren que:

La comunicación informal comprende los contactos espontáneos entre empleados, las charlas insustanciales que se pueden dar en el comedor, o en los pasillos de la empresa, los rumores, los intercambios relacionados con las actividades cotidianas, y cualquier otro circuito de comunicación no previsto en el plan "oficial". Según el tipo de organización, puede predominar un canal por sobre otro, pero deberían convivir ambos en alguna proporción. (p. 141).

En la realidad de las organizaciones, ambos tipos de comunicación interna coexisten de manera tal que se debe administrar el manejo correcto de las dos para así poder asegurar que la organización logre implementar nuevos canales de información garantizando la participación voluntaria de todos los colaboradores.

Todo tipo de organización, sin importar el tamaño que tenga necesita planificar su comunicación interna. Esta planificación ayuda a clarificar las funciones que tiene la comunicación a la vez que se otorga un marco de esta. La

comunicación interna no es un trabajo solamente de gerentes y directivos, sino que debe englobar a todos los colaboradores.

De manera que, Bordenave y Martins (2015) consideran que:

“...considera imprescindible que la planificación de la comunicación vaya estrechamente ligada con la elaboración de correspondientes políticas de comunicación que reflejen la realidad del gran contexto social y la intencionalidad de cambiarla”. (p. 33)

Las metas y los objetivos deben reflejar lo esencial y poseer una coherencia, la planificación se ayuda en programas y proyectos. Existiendo planes de comunicación interna a corto, medio y largo plazo, se debe tener en cuenta que entre todos estos debe haber una relación y lógica.

El tener una planificación de comunicación interna necesita que la organización haya realizado un análisis de que este en relación con los objetivos organizacionales. Esta planificación también ayuda a que se decida hacia donde se va en el largo, mediano y corto plazo.

Por otro lado, Menéndez y Vadillo (2010) “es la esencia de cualquier proyecto dirigido a crear o mejorar una organización globalmente o crear o reforzar una determinada unidad dentro de la estructura global de la institución la existente para aumentar su ventaja competitiva”. (p. 15)

La comunicación interna no solo sirve de guía y para cumplir los objetivos, sino que ayuda a poder prevenir futuros obstáculos, reduciendo sorpresas y minimizando las diversas cuestiones que puedan surgir evitando así

situaciones de crisis en la organización. La planificación es un procedimiento que ayuda a la toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

La comunicación interna igual que cualquier tipo de comunicación posee flujos los cuales fortalecen la relación entre los colaboradores y los directivos, este tipo de comunicación es colaborativa y todos los colaboradores de la organización están invitados a ser partícipe de ella. La información puede surgir de diferentes niveles es así que puede surgir de los niveles jerárquicos más bajos de la organización hasta los altos ejecutivos; este tipo de información ayuda a que los últimos tengan el conocimiento de los que piensan sientan y opinan; pero también puede ser a la inversa de los altos directivos a los niveles más bajos jerárquicos; este tipo de flujo es he más común y el que sirve también para dar órdenes e informar de decisiones.

Para esta investigación se tomaron como dimensiones de la comunicación los tipos de comunicación que pueden haber dentro de una organización, a la vez, las formas de comunicación interna, por último, las herramientas para lograr una comunicación interna.

2.2.1.1. Dimensión 1: Tipos de comunicación interna

Los flujos de la comunicación dentro de una organización se dan por distintas direcciones, esto con el fin de que la información llegue a todos los colaboradores; según los autores consultados hay varias formas de categorizar a la comunicación en esta investigación se tendrá en cuenta la dirección en la

que fluye la información; con la investigación previa se puede señalar que la comunicación horizontal es entre colaboradores de un mismo nivel jerárquico, la descendente se da entre niveles jerárquicos altos hacia los bajos y los ascendentes se da cuando los colaboradores de los niveles jerárquicos inferiores desean comunicarse con sus jefes.

Teniendo esta información en cuenta se ha establecido que en la presente investigación se tomaran en cuenta estos tipos de comunicación de interna debido a que son las principales para lograr una sinergia en cada una de las unidades organizativas que son el núcleo de la organización.

- **Comunicación ascendente**

Este tipo de comunicación según Robbins y Judge (2009):

... fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales... mantiene a los gerentes informados respecto de la forma en que los empleados se sienten hacia sus trabajos, de los colegas y la organización, en general. (p. 354-355)

Es importante que los gerentes o los jefes inmediatos sepan las actividades, dificultades y opiniones de los colaboradores que están bajo su dirección. Esto para poder apoyarlos de ser necesario y buscar el mejor desempeño del equipo.

Es así que es importante tener una correcta comunicación ascendente puesto impacta grandemente en los colaboradores y su mala gestión trae problemas que afectan a la organización, en ese sentido, Toribio (2023) comenta:

Los beneficios potenciales de una buena comunicación ascendente son la prevención de inconvenientes recientes y la resolución de los antiguos, así como una mayor aceptación de las decisiones de gestión y los posibles inconvenientes que los jefes pueden desalentar los mensajes de los trabajadores, no darles interés o culpar injustamente a los empleados de las malas noticias. (p. 8)

La comunicación ascendente es importante, pero también es uno de las que muchas veces se da solamente para informar los avances de las actividades más no para buscar oportunidades de mejora o para expresar las incomodidades de los colaboradores subordinados, debido a que los jefes muchas veces no dan apertura para esto; es así que siempre se ha buscado la manera de que la información pueda darse, en la actualidad, se ha incrementado las herramientas que permitan que la comunicación se pueda realizar tal y como detalla Sánchez (2022): “Por lo general, se utilizan las siguientes herramientas en este tipo de comunicación: intranet, correo electrónico, buzón de sugerencias, entrevistas, encuestas y reuniones periódicas.” (p. 18).

Estas herramientas se desarrollan con el propósito de que los colaboradores puedan desarrollar una comunicación ascendente; de la misma manera cada vez más jefes toman conciencia que es importante este tipo de

comunicación para el crecimiento de la organización y para crecimiento propio también.

- **Comunicación descendente**

La comunicación descendente es la que se nace desde los jefes hacia sus subordinados según comenta Ladino (2017):

...esta se propicia desde la dirección hacia los funcionarios, en muchas oportunidades estas comunicaciones son a nivel corporativo, como políticas, nuevas normas, sugerencias, reglamentos, etc. Es clave que estas comunicaciones sean claras, y que se utilicen todos los medios dispuestos en la empresa para que sea claro el tema socializado. (p.11)

Este tipo de comunicación es la más común que se da en las organizaciones pues asegura que los colaboradores cumplan con sus funciones, en la actualidad se debe entender que no es solo para dar órdenes sino también para motivar y tender canales de comunicación logrando el cumplimiento de los objetivos. Según comenta Robbins y Judge (2009):

Cuando se entabla comunicación hacia abajo, los gerentes deben explicar las razones de por qué se tomó una decisión. Un estudio reveló que había el doble de probabilidad de que los empleados se comprometieran con los cambios propuestos cuando se les explicaban por completo las razones subyacentes. Aunque esto parece cuestión de sentido común, muchos administradores sienten que están demasiado ocupados para explicar las cosas, o que las explicaciones “darán pie a un sin fin de embrollos. (p.354)

Es importante tener canales de comunicación que permitan que la información se traslade correctamente, pero también es importante que la información que se brinda sea completa y precisa para así poder tener una mejor respuesta por parte de los colaboradores.

- **Comunicación horizontal**

Este tipo de comunicación se da según Robbins y Judge (2009):

Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal, lo describimos como comunicación lateral. (p.355)

Es de esta manera que esta comunicación se da entre los miembros de un área y ayuda a que estén informados, a la vez, que si se da de buena manera promueve un mejor ambiente labora; actualmente, las organizaciones buscan promover este tipo de comunicación, ya que es una herramienta muy útil para evitar conflictos como señalan Beltran (2007):

... la comunicación no es una cuestión técnica que deba ser tratada en forma aséptica, aislada de la estructura económica, política y cultural de la sociedad. Es un asunto político mayormente determinado por esa estructura y, a su turno, contribuyente a la perpetuación de ella. Por tanto, la búsqueda de una salida de tal situación se dirige al cambio de la comunicación vertical/antidemocrática hacia la comunicación horizontal/democrática. La búsqueda comenzó más que todo en la década presente en varios lugares mediante esfuerzos que variaban en su

alcance y enfoque, pero coincidían en un propósito: democratizar la comunicación tanto en el concepto como en la práctica. (p.83)

Por tal motivo, es importante que las organizaciones busquen afianzar este tipo de comunicación entre sus colaboradores para así poder lograr sus objetivos.

2.2.1.2. Dimensión 2: Formas de comunicación interna

En esta dimensión de la comunicación interna se busca reflejar cómo es llevada la comunicación en relación a la organización dentro de la organización, ya que si el mensaje no llega correctamente habrá malentendidos y generará problemas futuros.

- Comunicación Formal:

Esta forma de comunicación según Carillo (2012):

Es el intercambio de información que se da dentro los integrantes de una organización, por los mecanismos y reglas establecidos y de acuerdo al nivel jerárquico existente en la estructura formal, con el fin de realizarlas actividades asignadas de acuerdo a los objetivos de la empresa. (p.25)

Con lo comentado se puede decir que esta forma de comunicación es la que se da por los medios formales establecidos por la organización, estos medios transmiten información relacionada a la organización (funciones, actividades, etc.) y también deben asegurarse de llegar a todos los colaboradores y de la misma manera asegurarse que se de en el tiempo correcto y oportunamente.

- **Comunicación Informal:**

Esta forma de comunicación según Carillo (2012):

Es el intercambio de información que se da dentro de los integrantes de una organización de forma espontánea, independientemente de los puestos o niveles jerárquicos establecidos por la estructura formal y sin seguir ninguna clase de procedimientos o normas. Puede tener o no relación con actividades laborales y se da en forma de conversaciones informales, comentarios, rumores o anécdotas de las personas. Es muy difícil de controlar. (p.26)

Esta forma de comunicación se da por los colaboradores y no tienen canales oficiales proporcionados por la organización de la misma manera estos canales no transmiten muchas veces información de la organización (actividades, funciones, etc.) esta forma de comunicación al no tener un canal formal es difícil de predecir y la información que se comparte muchas veces no es verificada o confiable.

2.2.1.3. Dimensión 3: Medios de comunicación interna

En una organización siempre se utilizan diferentes herramientas para asegurar que la información llegue correctamente a los colaboradores. Hoy en día, gracias a la tecnología existen herramientas tecnológicas y la mayoría de las organizaciones las utilizan personalizándolas a sus necesidades.

- **Soporte Audiovisuales:**

Estos tipos de herramientas según lo comentado por Toribio (2023):

... permite la operación de estrategias a través de escritos, visuales y sonoros; se distinguen por brindar a los trabajadores datos importantes, ya que mejora la confianza entre los integrantes de la empresa; entre las herramientas más especiales, hay notas sobre información, paneles publicitarios, buzones, correo, manual de trabajadores, de funciones, memorando, folletos, políticas comunicativas, entre otros. (p.17)

Es así que es la herramienta más común por decirlo en la actualidad, ya que permite transmitir información formal y específica de un tema central, las herramientas de este tipo son un medio, a la vez, no genera un gasto extra a la organización y es más rápido debido a que se da entre las mismas personas.

- **Visuales:**

Este segundo tipo de herramientas según Toribio (2023):

Ayudan a aprovechar el conjunto de técnicas con el fin de mejorar las estrategias y la eficacia, y tienen la capacidad de promover y difundir información actual; los más utilizados son chat interno, blogs de sección, e-books, foros, entre otros. (p.18)

Estas herramientas son a lo que las organizaciones muchas veces desean migrar para estar acorde al avance tecnológico que sufre la sociedad, en general, es importante que al menos una de estas herramientas sea usada por las organizaciones para atraer a los colaboradores de una generación tecnológica o a los que buscan simplificar y tratan de apoyar a eliminar el papel como medio de comunicación.

- **Interpersonales:**

Este tipo de herramientas según Toribio (2023):

... solicita que estén dos o más sujetos presentes, proporcionando a los integrantes de la empresa información importante que permita mejorar oportunamente el trabajo; estas herramientas incluyen encuestas de empleados, retiros, juntas, comunicaciones informales, círculos de calidad, seminarios, capacitaciones, encuestas de desempeño y más.

A pesar que esta herramienta es la tradicional y la que se lleva a cabo desde el inicio de la humanidad es la más complicada de realizar hoy en día debido a que la tecnología y la pandemia ha cambiado mucho las maneras de comunicación entre los colaboradores y en la sociedad, en general; y no solo es complicada en realizar sino en controlar que tipo de información se comparte debido a que no se tiene mucho control de la información que se comparte al tener canales formales e informales.

1.2.2. Clima Organizacional

La segunda variable que se utiliza para la realización de la investigación es el clima organizacional, por lo tanto, se procede a citar a algunas definiciones de autores:

A lo largo del tiempo, las organizaciones e investigadores le han dado una definición a lo que para cada uno de ellos es la definición interna laboral, y como esto hace que mejore el desempeño y desarrollo de cada una de las funciones que realizan sus colaboradores.

Según Brunet, L. (2017); “El clima organización es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial / organizacional y su definición o su utilización varían a menudo en función de los investigadores que lo estudian”.

Es por ello, que el concepto de clima organizacional varía de acuerdo con las circunstancias y necesidades que se generan para poder realizar los estudios e investigaciones necesarias para el fin.

A lo que indica García, M. (2009); “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente”

El efecto que la percepción del individuo tiene sobre el ambiente en el que se desenvuelven e interactúa con otro miembro que integra la organización, hará que este afecte sus resultados ya sea de manera positiva o negativa para su desempeño de sus funciones.

Asimismo, Brunet, L. (2017); “El comportamiento de un individuo en el trabajo debe considerarse según la fórmula de Lewin que estipula que el comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno $C=f(PXE)$).

El comportamiento del ser humano debe ser considerado por las organizaciones hoy en día, debido a que esto tiene un gran alcance en el desempeño y ambiente que genere para laborar con sus demás compañeros.

En la actualidad, las organizaciones definen su cultura e imagen corporativa que desean transmitir a sus clientes internos como externos para que de este modo se fidelicen e identifiquen con el ambiente laboral.

Sandoval Caraveo (2004) se refiere;

cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador, por consiguiente, en la productividad de la empresa, la dependencia, la fábrica, cualquier organización.

Es por ello, que las organizaciones de todo tamaño, grande, mediana o pequeña deben incentivar y crear un ambiente de trabajo cálido, exclusivo y de compromiso entre sus colaboradores, ya que, de esta manera al salir al mercado organizacional, transmitirán el gran ambiente de trabajo en el que laboran.

El ambiente en el que los colaboradores se desenvuelven influye en la manera en la que transmiten sus ideas, conocimientos y objetivos a los que quieren lograr de manera individual y organizacional.

Chiavenato (2009) indica que;

el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir,

aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (pág.86).

Los colaboradores de una organización son los entes principales de la creación del espacio y ambiente en el que se interrelacionan el uno con el otro, ya sea de altos mandos, como de mandos operativos, es por ello, que las organizaciones deben de buscar una unificación entre ellos.

Los conceptos que se mencionan anteriormente de esta segunda variable hacen referencia hacia las características y propiedades de una organización, así como también es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización. Es por ello que para seguir con la realización de esta investigación se utilizará la definición clima organizacional como ambiente interno que se da entre los miembros de la organización.

El clima organizacional; además, de tener conceptos, características que lo definan de manera óptima, también contiene dimensiones que pueden ser definidas como las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Sandoval (2004):

...las dimensiones de Pritchard y Karasick que son once dimensiones:

1. Autonomía; 2. conflicto y cooperación; 3. relaciones sociales; 4. estructura; 5. remuneración; 6. rendimiento; 7. motivación; 8. estatus;
9. flexibilidad e innovación; 10. centralización de la toma de decisiones; 11. apoyo.

Alcalá (2011): son nueve las dimensiones que permiten diagnosticar el clima organizacional; estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

El desenvolvimiento de cada individuo es influenciado por las dimensiones, la cuales podrán afectar de manera directa o indirecta al individuo de la organización, viéndose reflejado en el logro de los objetivos planteados de manera personal o grupal. Por ello, las organizaciones deben tener identificadas estas dimensiones para poder medirlas, y ver el grado en el que influyen en sus colaboradores.

El clima es un factor importante en el desempeño de los colaboradores de tal manera que su influencia puede ser positiva o negativa, entendiendo que estas son las relaciones que existe entre los colaboradores y que contribuyen al ambiente laboral.

Teniendo en cuenta lo expuesto, anteriormente, para la presente investigación se tomaron encuentra las siguientes dimensiones del clima laboral.

1.2.2.1. Dimensiones de clima laboral

Según Ramos (2012); definen las dimensiones de Pritchard y Karasick de la siguiente manera:

La Autonomía:

S, Álvarez. (2015); define la autonomía como; es una capacidad de las personas y, como tal, admite desarrollos variados que pueden condicionar fuertemente su ejercicio.

Conflicto y cooperación:

Ramos (2012) dice que; el nivel de colaboración percibida entre lo colaboradores en cuanto a sus compañeros, además los apoyos humanos y materiales que perciben.

Battola, Karina. (s.f), indica que; “el conflicto no es ni positivo ni negativo, ni constructivo ni destructivo. Es el modo en el que nos enfrentamos a él, lo que determinará que sea destructivo o productivo.” ... “Los procesos colaborativos para el abordaje de conflictos implica que las comunidades humanas tienen como característica, la capacidad de auto organización en situaciones complejas. Para ello, es preciso incentivar las interacciones sociales en un modo no confrontativo.”

Relaciones sociales:

Psico Almeria. (2023); define que; es normal que las relaciones con las personas de nuestro entorno se relacionen con nuestro bienestar emocional, ya que nos preocupa en mayor o menor medida lo que los demás nos comunican.

Estructura:

Moncayo, D., Alvarado, P. y Soto, L (2015); “hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto

a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como estructura organizacional.”

Remuneración:

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; indica que; “la remuneración es todo ingreso que el trabajador recibe por parte del empleador por los servicios prestados, así como por la puesta a disposición de su fuerza de trabajo.”

Rendimiento:

Ramos (2012) dice que; relación entre la remuneración y el trabajo bien hecho conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación:

Naranja, M. (2009), define que; la motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige.

Estatus:

Garcia, F. (2020), dice que; el estatus se define como una jerarquía de recompensas o de exhibiciones, o ambas al mismo tiempo.

Flexibilidad e innovación:

Según Ramos (2012) dice que; voluntad de la organización para experimentar cosas nuevas y cambiar la forma de hacerlas.

Centralización en la toma de decisiones:

Ramos (2012); indica que; el nivel en el que la organización delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo:

Según Ramos (2012) dice que; apoyo que otorga la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados con el trabajo.

De acuerdo con estas dimensiones el clima organizacional, se basa en los distintos factores que fue hacer que esta sea alterada de manera positiva, negativa o pasiva o agresiva.

1.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Capital Humano

Según Torcat (2009) se define como: “Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.” (s.p)

2.3.2. Clima Organizacional

En la siguiente investigación una de la variable es el clima organizacional según Ramos (2012): ... es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano

de una organización. No obstante, se considera que estas definiciones están en función de las orientaciones y de los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigadores que se han ocupado del tema. (p.13)

2.3.3. Comunicación Interna

Es la segunda variable de la investigación según Marchiori (2011):

...es un proceso complejo, multidimensional e imprescindible para el desarrollo de las organizaciones. El abordaje del diálogo es presentado y discutido en una perspectiva de negociación social del significado, siendo fundamental exponer sobre las cuestiones de relacionamiento e interacción de la dimensión comunicativa en las organizaciones contemporáneas. (p.49)

2.3.4. Desarrollo Organizacional

Según Pariente,2001 citado por Hernández et al. (2011):

“... es, fundamentalmente, una estrategia de cambio controlado, una manera de solucionar múltiples problemas a los que se enfrentan las organizaciones...” (p.10)

2.3.5. Planeación estratégica

Este término es definido por Roncancio (s.f): “Es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas.” (p.20)

2.3.6. Relaciones interpersonales

Según Mendez y Ryszard, 2015 citados por Toro (2020):

... son los procesos de socialización de las personas, permiten establecer relaciones en diferentes contextos y espacios, como el ámbito escolar, familiar, social o laboral, son situaciones ante las que se encuentra el ser humano desde la etapa de la niñez y son influyentes en el desarrollo humano de cada persona. (p.16)

CAPÍTULO II . HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada

2.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima, 2023.

2.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre las formas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la autonomía de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el conflicto y cooperación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Comunicación interna

El concepto de la comunicación interna que se utiliza como base para la definición operacional es la que asegura que la información llegue a todos los colaboradores de manera precisa y oportuna.

La variable cuenta con tres dimensiones para esta investigación, de igual manera cada una de las dimensiones cuentan con sus correspondientes indicadores.

Variable 2: Clima Organizacional

El concepto que se utilizara para la operacionalización de la variable de clima organizacional es el ambiente donde la persona se desenvuelve y desempeña su trabajo diariamente, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el desempeño de la organización en general; las dimensiones que se utilizara para la relación con la comunicación interna son:

2.2.2. Definición operacional

Tabla 1 *Matriz de Operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Comunicación Interna	Para Tessi 2011, citado por Trujillo (2017) la comunicación interna es todo intercambio comunicacional que se produce en una organización, integrada por todos los mensajes que se generan en una organización. Se manifiesta de manera formal e	Es la manera en que la información necesaria llegue a todos los colaboradores en el momento oportuno y de manera que se realicen las acciones correspondientes que	Tipos de Comunicación Interna	Ascendente	3 y 4	Cuestionario adaptado de Astrid Erly Blanco Rodríguez (2018)	Likert
				Descendente	1 y 2		
				Horizontal	5 y 6		
			Formas de Comunicación Interna	Formal	15 y 16		
				Informal	17 y 18		
			Medios de comunicación interna	Interpersonales	7 y 8		
				Visuales	9 y 10		
Audiovisuales	13 y 14						

informal. También promuevan el
 es comunicación cumplimiento
 interna la respuesta de objetivos
 formal e informal organizaciona
 que se generan en les
 sus integrantes, aun
 cuando no se tenga
 intención de
 manifestar nada.

Clima Organizacional	Según Chiang, Matín y Nuñez (2010) señalan: El clima organizacional es una descripción colectiva que los individuos hacen del ambiente, es decir se trata de una estructura	Es la percepción que los colaboradores tiene respecto a su entorno laboral como este afecta su desempeño de manera positiva o	Autonomía	Grado de Libertad	1;2;3 y 4	Cuestionario adaptado de Litwin y Stringer (s.f)	Likert
			Conflicto y Cooperación	Nivel de Cooperación	5;6 y 7		
				Apoyo personal y de herramientas de trabajo	8;9 y 10		
			Relaciones Sociales	Productividad	11; 12 y 13		
				Satisfacción	14; 15 y 16		

perceptual y cognitiva común de la situación y para cuya valoración se utilizan frecuentemente las puntuaciones promedio de las percepciones individuales.	negativa; y esto afecta de manera directa e indirectamente al cumplimiento de objetivos y/o metas trazadas por la organización.	Centralización de Toma de Decisiones	Delegación de Responsabilidades Autosuficiencia	17; 18 y 19 20; 21 y 22
---	--	--	---	--------------------------------

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Para esta investigación, se define que la metodología usada en esta investigación científica posee un carácter aplicado, que explica las relaciones de correlación entre ambas variables que se centran en el campo de la gestión de recursos humanos.

La investigación posee un enfoque cuantitativo debido a que como señalan Sampieri, Collado y Lucio (2003): "...utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica ...". (p. 10), por tal motivo debido a que se recolectara información del personal del área de operaciones de ANTALIS TFM S.A. y se desarrollaran gráficos para su interpretación aplicando las herramientas estadísticas para lograr obtener exactitud y comprobar la hipótesis planteada.

De la misma manera, la investigación es de tipo aplicada, según lo señalado por Murillo (2008):

...la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

La metodología aplica la recolección de datos y se describen los hechos; finalmente se analiza la información recopilada y se analizan los

resultados. Debido a que se eligió un tema que está causando problemas a la organización los resultados ayudaran a poder dar soluciones y recomendaciones aplicando acciones de solución.

Para poder contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, el diseño utilizado ha sido no experimental, según Dzul (s.f): “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. (p. 2). En la investigación no se manipularán ni alteraran las variables propuestas, y la recolección de datos será en un solo momento, en un tiempo único siendo así un diseño no experimental transversal por este motivo.

Según Martin (2008), explica: “los diseños no experimentales son difíciles de experimentar debido a las múltiples amenazas a la validez interna”. (p.224). Se debe tener cuidado a la hora de recolectar los datos puesto existe un margen de problema con la validez de estos.

Como afirman Toro y Parra (2006), señalan: “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. (p. 158). Se observan eventos auténticos que ya existen dentro del ambiente. Al no modificar los fenómenos, se analizan estos en su hábitat natural y es transversal porque describe la interrelación de los fenómenos en un periodo de tiempo determinado.

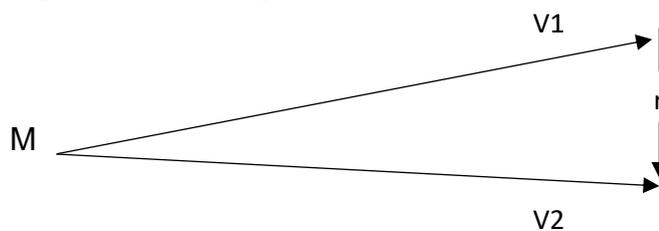
Dentro de esta metodología no experimental esta investigación es correlacional esto con el propósito de poder lograr el objetivo planteado

En el caso de la investigación su objetivo es demostrar si existe o no la correlación entre las dos variables,

Se aplico el instrumento en un momento único. En el diseño transversal prevalece medir una o más características en un tiempo establecido, para así poder detallar las variables y su relación; correlación a lo explicado Arnau (1995), señala: “el corte transversal se trata de un enfoque puntual en el tiempo”. (p. 24). Esto quiere decir que el cuestionario será aplicado en un momento único y determinado.

Para ello se desarrolló el siguiente esquema

Figura 1 Simbología del diseño correlacional



Fuente: Elaboración propia

Donde:

V1: Comunicación Interna

V2: Clima organizacional

r: Relación entre las variables

M: Muestra de estudio

3.2. Técnicas de recolección de datos

3.2.1. Técnicas

La técnica empleada es la encuesta, ya que de esta manera se aplicará como instrumento los cuestionarios para ver la relación de la comunicación interna con el clima organizacional y de esta forma de se podrá recolectar los datos que se requieren para llevar a cabo la investigación, previamente siendo evaluada mediante juicio de expertos, brindando apreciaciones y afinidad para que el instrumento sea lo más objetivo posible, con el fin de tener conocimiento con lo que sucede en la empresa de estudio.

La encuesta, que es la técnica escogida para esta investigación, fue aplicada 50 colaboradores de la organización, esto se realizó de manera virtual, dando la opción de que marque la respuesta que considere correcta para cada ítem. La escala usada para las respuestas es tipo Likert.

3.2.2. Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario que posee el objetivo de lograr concretar información con relación a la investigación. El cuestionario contiene preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas que han sido delimitadas anteriormente. Según García (2002):

Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesario la intervención de un encuestador. (p.29).

Se realizó un cuestionario por cada variable se desarrolló de manera tal que se logre medir las variables a través de los indicadores que poseen cada uno de ellos. El cuestionario incluyó respuestas cerradas que son:

Tabla 2 *Escala de Likert a aplicar*

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

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de Comunicación Interna

El cuestionario utilizado es de elaboración propia debido a que no se encontró instrumento para poder medir la variable, el cual estará estructurado en 16 ítems que permitirán captar la percepción que cada colaborador tiene sobre la comunicación, las respuestas se elaboraron en base a una escala Likert, de cinco categorías: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutro (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Tabla 3 *Ficha técnica de cuestionario de Comunicación Interna*

Instrumento:	Cuestionario
Autor:	Astrid Erly Blanco Rodríguez
Año:	2018
Forma de aplicación:	Individual
Grupo de aplicabilidad:	Adultos
Duración:	De 10 a 15 minutos
Objetivo:	Determinar cuantitativamente la percepción de la comunicación interna

Fuente: Elaboración propia

- **Cuestionario de Clima Organizacional:**

Para medir el clima organizacional de los colaboradores de la empresa se tuvo en cuenta 22 ítems, con 5 opciones, teniendo en cuenta las dimensiones establecidas por Pritchard y Karasick en ella que son: la autonomía, conflicto y cooperación, motivación y centralización de la toma de decisiones; las respuestas se elaboraron en base a una escala Likert, de cinco categorías: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutro (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

Tabla 4 *Ficha técnica de cuestionario de Clima Organizacional*

Instrumento:	Cuestionario
Autor:	Litwin y Stringer
Año:	(s.f)
Forma de aplicación:	Individual
Grupo de aplicabilidad:	Adultos
Duración:	De 10 a 15 minutos.
Objetivo:	Determinar cuantitativamente la percepción del clima organizacional de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento de medición

La validez del instrumento de medición es considerada como la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo cuya medición ha sido diseñada. De esta manera los cuestionarios fueron evaluados por tres expertos, que validaron que los cuestionarios cumplen con el criterio de validez.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, que es el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo u objetivo produce resultados iguales se usara la medida de consistencia interna – coeficiente de Cronbach mediante el Spss.

La validación estadística de los instrumentos es el siguiente:

Tabla 5 *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,714	38

Fuente: Elaboración propia

En este caso el $\alpha = 71.4\%$ superando el mínimo que es 70 % por tal motivo los instrumentos utilizados tienen una consistencia interna de la escala utilizada es baja.

Con respecto a la validación de los expertos en relación a los instrumentos utilizados.

Tabla 7 Validación por juicio de expertos

Nombre de los expertos	Grado académico	Lugar donde laboran	Porcentaje de Validez
José Martin Vallejos Decheco	Magister	Universidad San Martin de Porres	90%
Luis German Maravi Zegar	Magister	Universidad San Martin de Porres	90%
Doris Victoria Amézquita Cubillas	Magister	Universidad San Martin de Porres	90%

Fuente: Elaboración propia

3.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Después de la recolección y procesamiento de la información obtenida m empezara la fase de análisis de esta información; y en esta etapa donde se determinará la forma en que los datos se analizarán y se seleccionaran las herramientas que se usaran para este análisis. El procesamiento de datos se realizó con la ayuda del Excel para la tabulación después de la recopilación de la misma, vía encuesta, estos datos se pasaron a SPSS para el análisis correspondiente.

El análisis de datos se realizó mediante tablas de frecuencias y estadísticos de tendencia central como lo son: media, mediana, moda y desviación estándar. Se realizaron gráficos para poder tabular y gestionar la información obtenida, los cuales serán: gráficos de barras, de barras múltiples y de dispersión. Las conclusiones se obtendrán de los resultados de las hipótesis.

3.4. Diseño Muestral

3.4.1. Población

Es el conjunto de personas que serán investigadas, a la vez, poseen características en común. En este aspecto D'Angelo (s.f) comenta:

Totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar. Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada.

(p.2)

La población objetivo estará conformada por los colaboradores de la empresa ANTALIS TFM S.A. de sus dos sedes San Isidro y Callao, la organización cuenta 138 colaboradores, los cuales son un total de 60 colaboradores entre administrativos y operarios de planta, siendo 50 colaboradores del área de operaciones en total.

Los colaboradores para ser considerados del universo deben ser parte la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima 2023, y ser parte del área de operaciones, es decir, los que laboran en las plantas de las diferentes subáreas de operaciones.

Por tal motivo, la población que se usará para esta investigación será del total de los colaboradores del área de operaciones siendo un total de 50 colaboradores; ya que es ahí donde se perciben los problemas y este tiene una distinta manera de percepción por cada colaborador que se encuentra trabajando en ese ambiente laboral.

3.4.2. Muestra

Es un subconjunto del universo, representación del universo, que se obtiene para investigar sus características y propiedades. Con respecto a este concepto Díaz (s.f): “Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población.” (p.6)

En la presente investigación la muestra es de 50 colaboradores, es decir el total de la población, que trabajan en la sede de Surco y Chorrillos, por lo que se usará toda la población anteriormente mencionada. La muestra se considera censal pues se seleccionó a toda la población, pues es necesario poder conocer las opiniones de todos los colaboradores que laboran en el área de operaciones a la vez que esta base es de fácil acceso.

Es así que para considerar a un colaborador parte de la muestra debe cumplir los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A.
- Masculino y femenino.
- Trabajadores que lleven laborando como mínimo un mes en la empresa.
- Contrato vigente por más de 5 meses.
- Encontrarse laborando a la hora de realizar la encuesta.

3.5. Aspectos éticos

La presente investigación y todo su proceso investigativo se regirá con los siguientes principios como base, los cuales serán: participación e igualdad y libertad de expresión. Estos principios otorgaran, brindaran y aseguraran que los colaboradores tomen las decisiones correctas a la hora de responder las preguntas sin el miedo o atosigamiento de terceros en el momento de responder la encuesta brindándoles el derecho a opinar y suficiencia de responder sin presión a cada colaborador.

Por otra parte, la información vertida en esta investigación debe contar con confidencialidad y confiabilidad; se debe tener responsabilidad del manejo de la información recopilada mediante las respuestas proporcionadas, la cual debe ser recopilada con un instrumento que cuente con validez.

- **Confidencialidad:** se refiere al acuerdo del investigador con el participante acerca de cómo se manejará, administrará y difundirá la información privada de identificación. La propuesta de investigación debe describir las estrategias para mantener la confidencialidad de los datos identificables, incluidos los controles sobre el almacenamiento, la manipulación y el compartir datos personales.
- **Confiabilidad:** La fiabilidad (también llamada técnicamente confiabilidad) es una propiedad psicométrica que hace referencia a la ausencia de errores de medida, o lo que es lo mismo, al grado de consistencia y estabilidad de las

puntuaciones obtenidas a lo largo de sucesivos procesos de medición con un mismo instrumento.

- Responsabilidad: El investigador tiene la responsabilidad fundamental de proteger a todas las personas que participan en la investigación y de colocar el bienestar de los participantes por encima de los intereses de la ciencia y la sociedad.
- Validez: Considerado como la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. De esta forma, un instrumento de medida es válido en la medida en que las evidencias empíricas legitiman la interpretación de las puntuaciones arrojadas por el test.

De manera simultánea el investigador debe tener una posición y un actuar ético y moral por tal motivo se deben evitar plagios y propiciar una divulgación de la investigación de manera correcta y sin errores en la investigación.

- Plagio: Plagiar es copiar en lo sustancial obras ajenas, dándolas como propias. Hoy en día, y debido al uso generalizado de Internet y otras tecnologías de la información y la comunicación, en el ámbito académico el tipo de plagio más extendido es el ciber plagio.
- Divulgación de la investigación: Es una responsabilidad de todo aquel que investiga, porque contribuye a la democratización del conocimiento, realimentar las desigualdades preexistentes o comunicar resultados a la comunidad formada por los especialistas en la materia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de análisis y resultados

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, se procedió a analizarlos mediante el proceso correspondiente. La información que se obtiene después de este procedimiento dará la base para las conclusiones a la que llegará la investigación, por cuanto muestra la relación de la comunicación y el clima organización en la empresa ANTALIS TFM S.A.

4.1.1. Análisis descriptivo

Se presentan el análisis descriptivo de cada una de las preguntas, las cuales se encuentran divididas por variables:

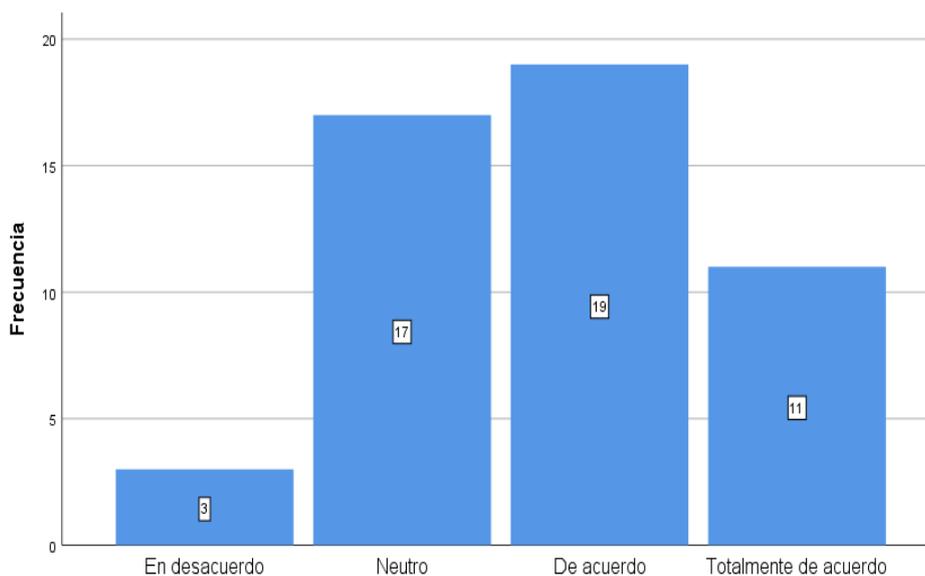
El análisis descriptivo de las preguntas relacionadas a la variable de Comunicación Interna:

Tabla 8 *¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	17	34 %
	De acuerdo	19	38 %
	Totalmente de acuerdo	11	22 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?



Fuente: Elaboración propia

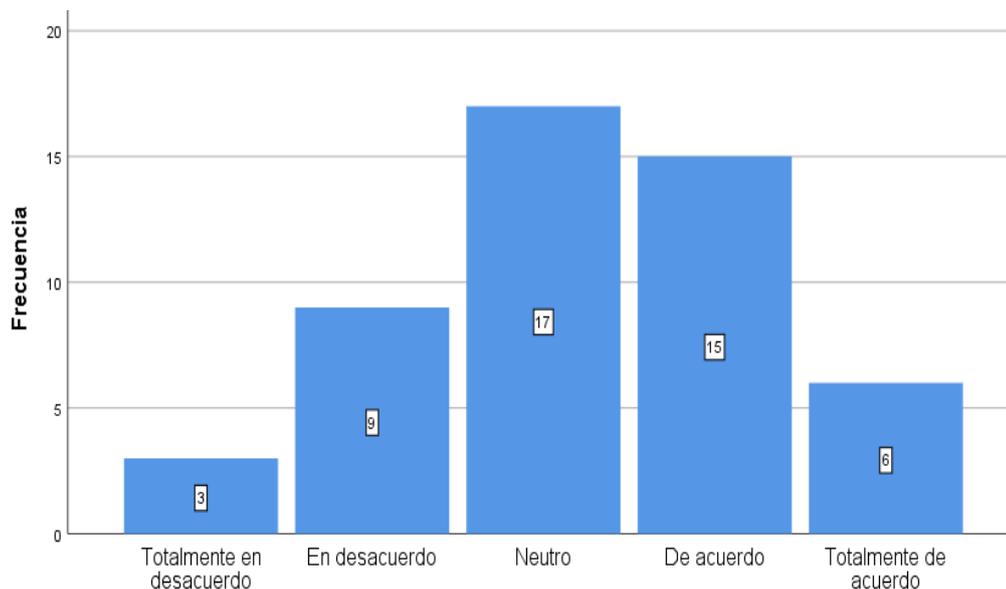
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan en desacuerdo sobre el hecho de que el jefe les brinde la información necesaria para cumplir con sus funciones, 17 lo evalúan neutro, 19 están de acuerdo y 11 están totalmente de acuerdo.

Tabla 9 ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	9	18 %
	Neutro	17	34 %
	De acuerdo	15	30 %
	Totalmente de acuerdo	6	12 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?



Fuente: Elaboración propia

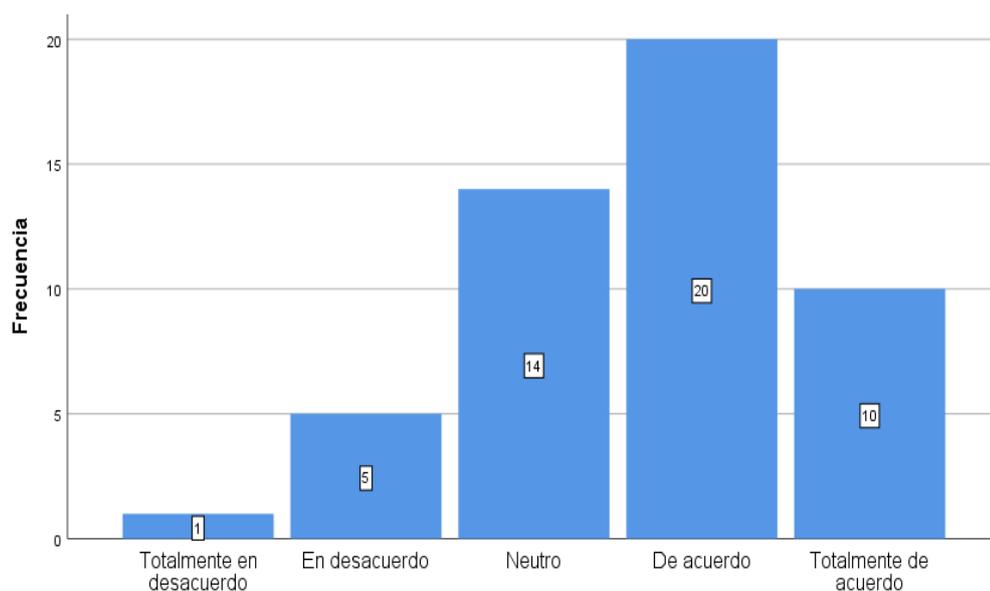
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo el que se enteren de alguna información que debe ser comunicada por su jefe a través de sus compañeros, 9 lo evalúan en desacuerdo, 17 son neutros al tema, 15 están de acuerdo y 6 están totalmente de acuerdo.

Tabla 10 ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	10 %
	Neutro	14	28 %
	De acuerdo	20	40 %
	Totalmente de acuerdo	10	20 %
Total		50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?



Fuente: Elaboración propia

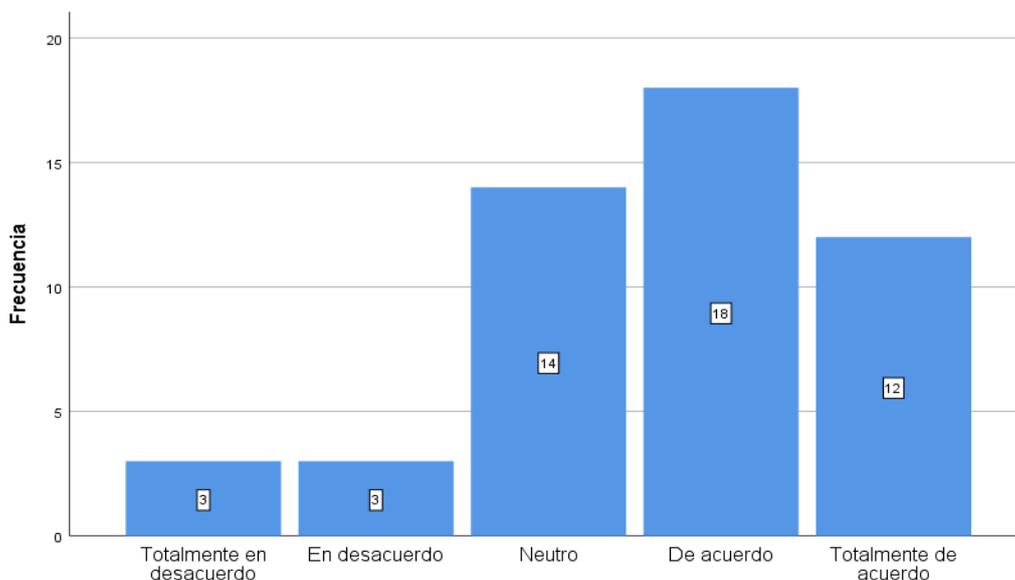
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo el que se enteren de alguna información que debe ser comunicada por su jefe a través de sus compañeros, 9 lo evalúan en desacuerdo, 17 son neutros al tema, 15 están de acuerdo y 6 están totalmente de acuerdo.

Tabla 11 ¿Existe confianza entre jefe y compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	14	28 %
	De acuerdo	18	36 %
	Totalmente de acuerdo	12	24 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 ¿Existe confianza entre jefe y compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

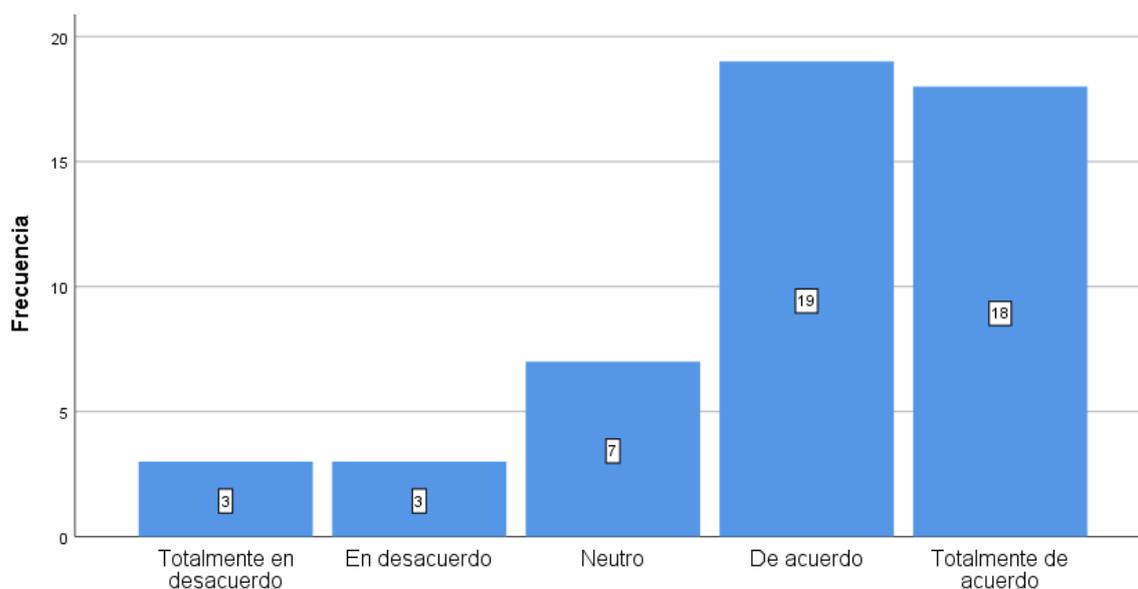
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo la existencia de confianza entre jefe y compañeros de trabajo, 3 lo evalúan en desacuerdo, 14 son neutros al tema, 18 están de acuerdo y 12 están totalmente de acuerdo.

Tabla 12 ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	7	14 %
	De acuerdo	19	38 %
	Totalmente de acuerdo	18	36 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?



Fuente: Elaboración propia

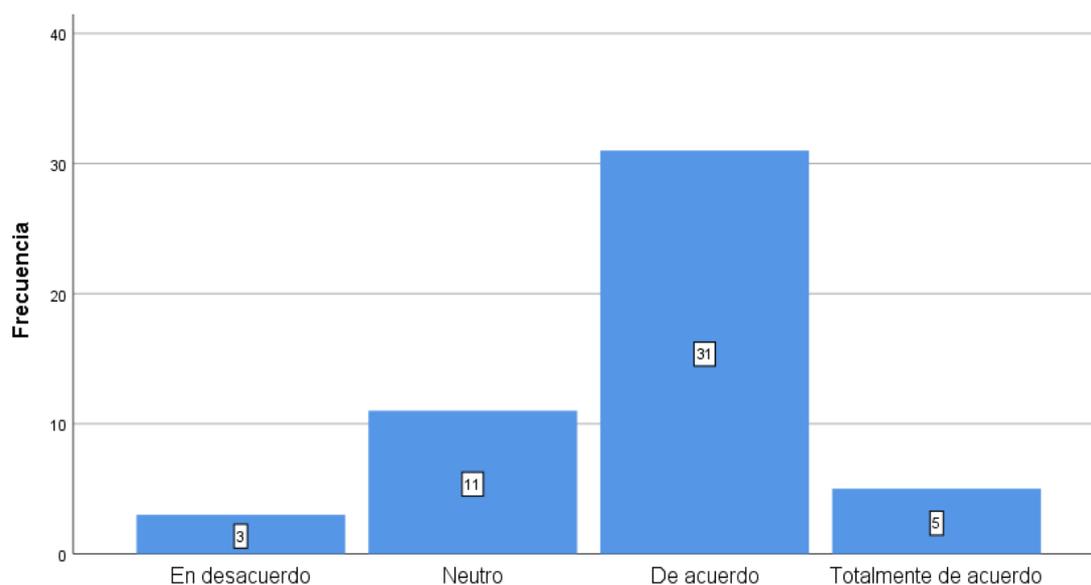
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo la existencia de una comunicación adecuada entre compañeros, 3 lo evalúan en desacuerdo, 7 son neutros al tema, 19 están de acuerdo y 18 están totalmente de acuerdo.

Tabla 13 ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	11	22 %
	De acuerdo	31	62 %
	Totalmente de acuerdo	5	10 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?



Fuente: Elaboración propia

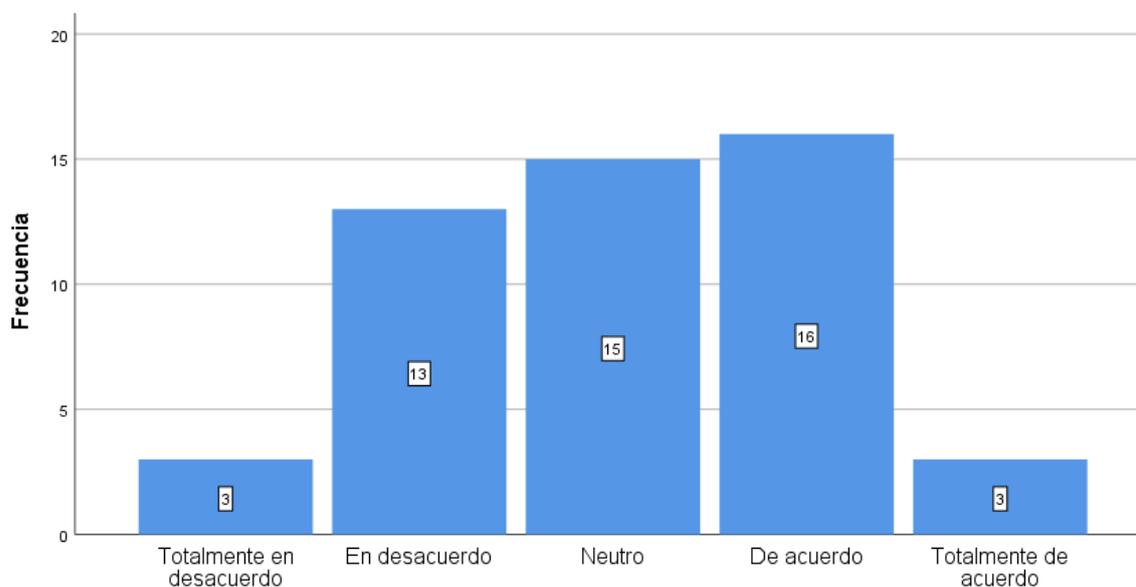
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan en desacuerdo la existencia de compañerismos entre colegas de la institución, 11 son neutros al tema, 31 están de acuerdo y 5 están totalmente de acuerdo.

Tabla 14 ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	13	26 %
	Neutro	15	30 %
	De acuerdo	16	32 %
	Totalmente de acuerdo	3	6 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?



Fuente: Elaboración propia

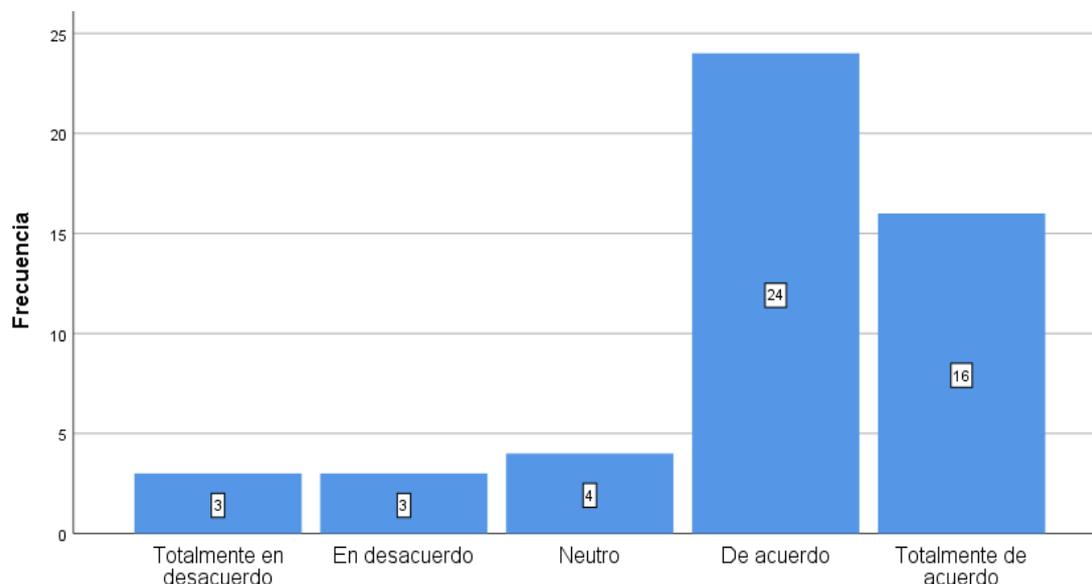
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo que durante el refrigerio hablan de temas laborales con sus compañeros, 13 evalúan en desacuerdo, 15 son neutros al tema, 16 están de acuerdo y 3 están totalmente de acuerdo.

Tabla 15 ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	4	8 %
	De acuerdo	24	48 %
	Totalmente de acuerdo	16	32 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?



Fuente: Elaboración propia

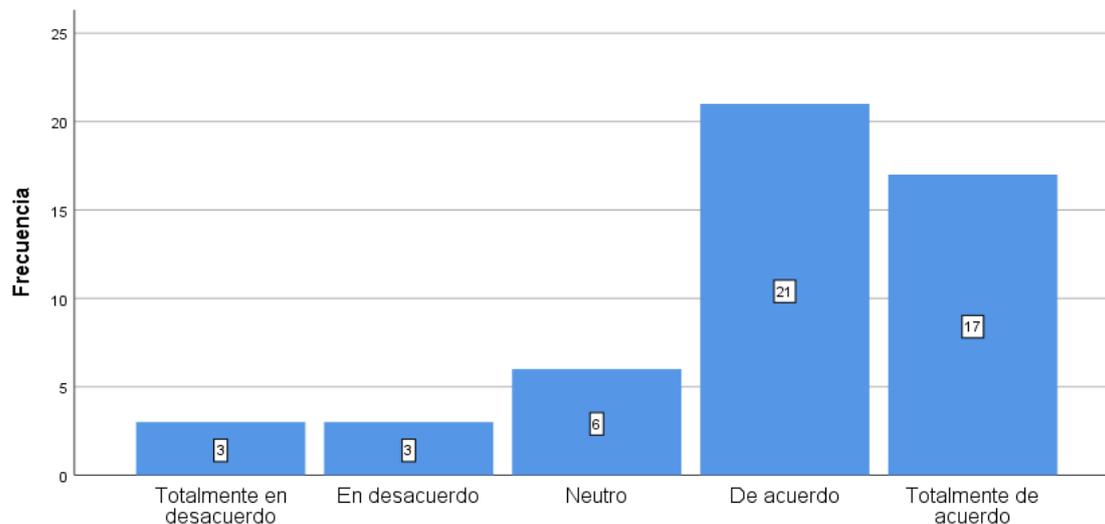
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo que se puedan expresar sus ideas con temor a sus compañeros, 3 evalúan en desacuerdo, 4 son neutros al tema, 24 están de acuerdo y 16 están totalmente de acuerdo.

Tabla 16 ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	6	12 %
	De acuerdo	21	42 %
	Totalmente de acuerdo	17	34 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 *¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?*



Fuente: Elaboración propia

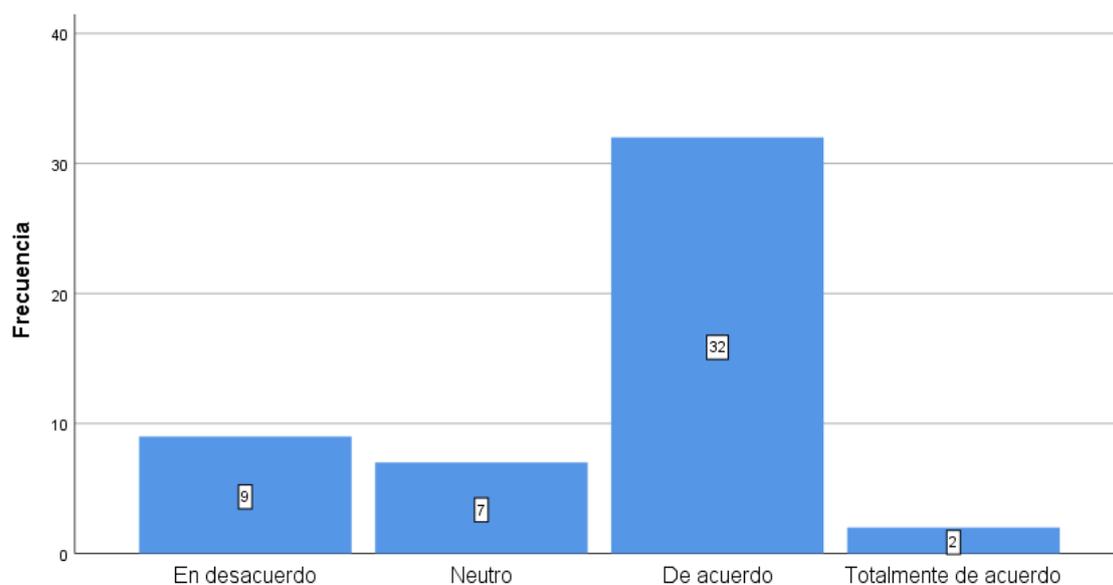
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan como totalmente en desacuerdo el uso de grupos de WhatsApp o de Facebook para mantenerse comunicados con los miembros de la institución, 3 evalúan en desacuerdo, 6 son neutros al tema, 21 están de acuerdo y 17 están totalmente de acuerdo.

Tabla 17 *¿Utilizan boletines informativos en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	9	18 %
	Neutro	7	14 %
	De acuerdo	32	64 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
Total		50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 ¿Utilizan boletines informativos en la institución?



Fuente: Elaboración propia

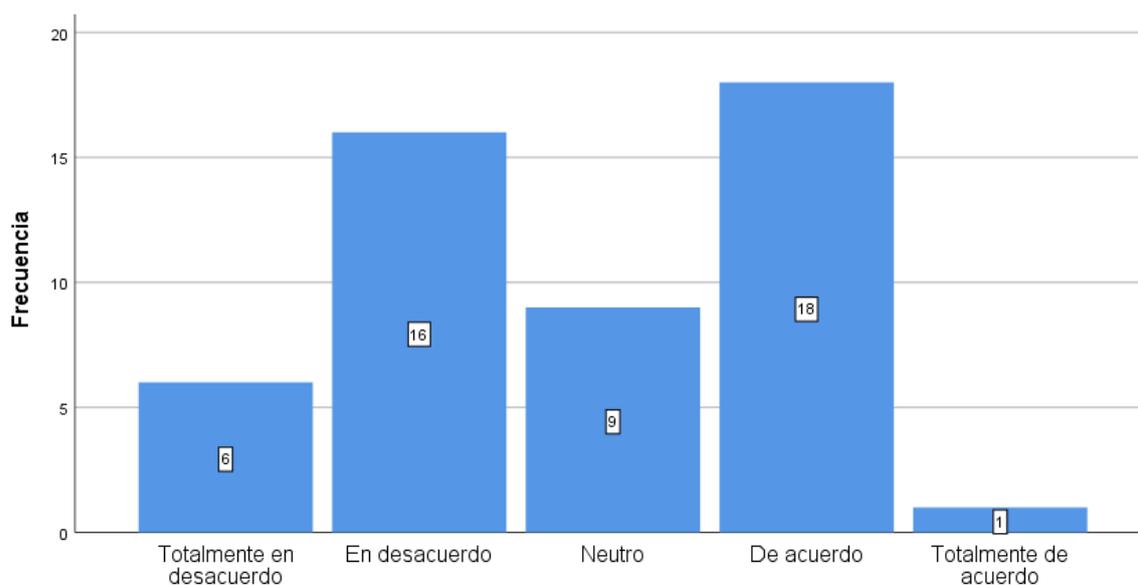
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan en desacuerdo el uso de boletines por parte de la institución, 7 son neutros al tema, 32 están de acuerdo y 2 están totalmente de acuerdo.

Tabla 18 ¿Utilizan videos en sus charlas informativos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12 %
	En desacuerdo	16	32 %
	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	18	36 %
	Totalmente de acuerdo	1	2 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 ¿Utilizan videos en sus charlas informativos?



Fuente: Elaboración propia

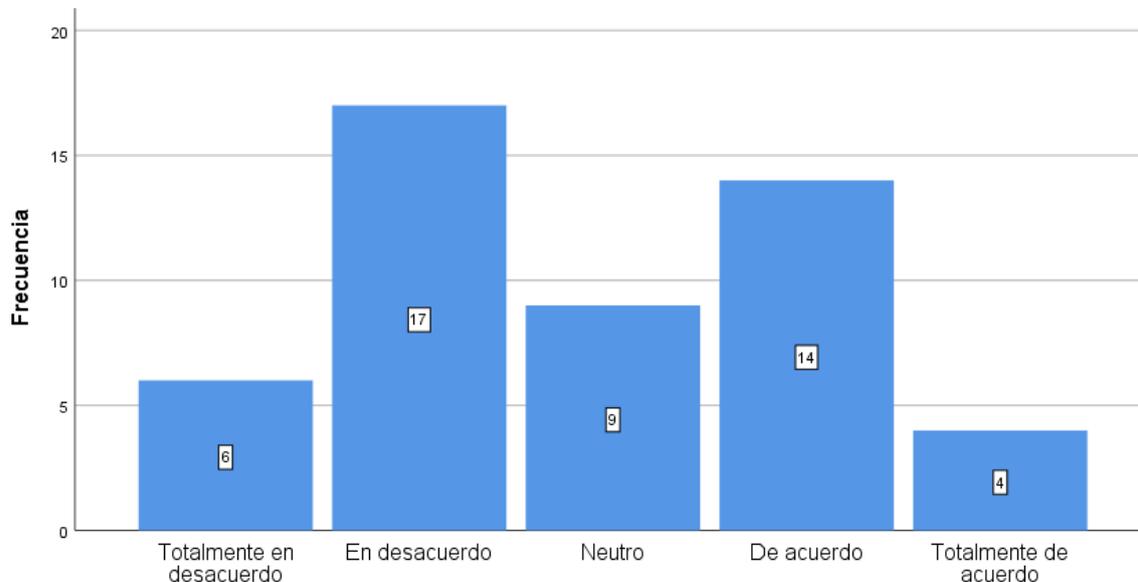
Interpretación: De un total de 50 encuestados 6 evalúan como totalmente en desacuerdo el uso de videos para las charlas informativas, 16 evalúan en desacuerdo, 9 son neutros al tema, 18 están de acuerdo y 1 está totalmente de acuerdo.

Tabla 19 ¿Recibes información a través de videos dinámicos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12 %
	En desacuerdo	17	34 %
	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	14	28 %
	Totalmente de acuerdo	4	8 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 ¿Recibes información a través de videos dinámicos?



Fuente: Elaboración propia

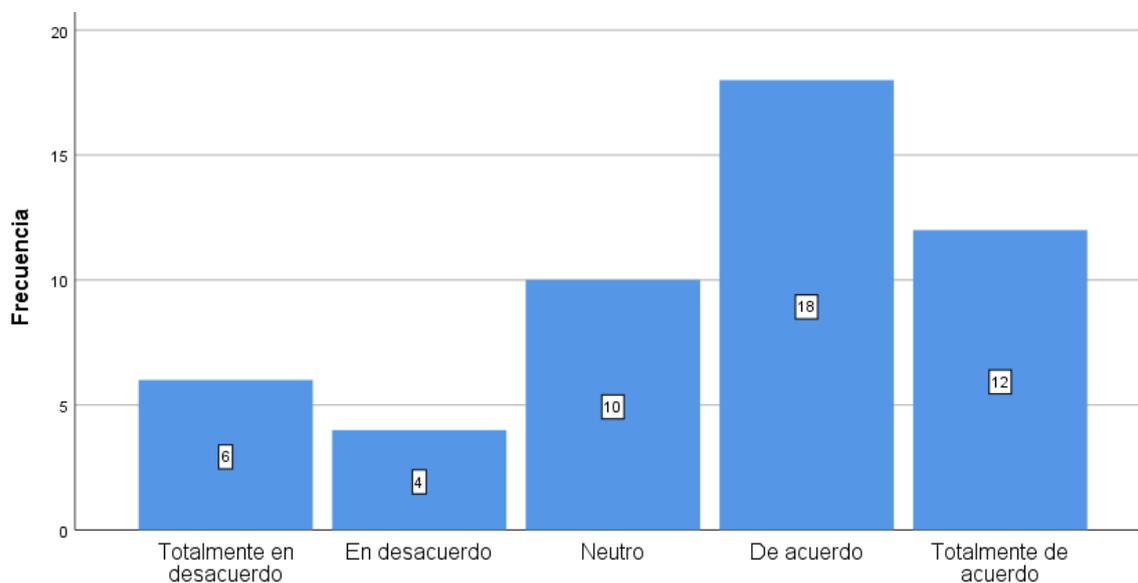
Interpretación: De un total de 50 encuestados 6 evalúan como totalmente en desacuerdo el recibir información mediante videos dinámicos, 17 evalúan en desacuerdo, 9 son neutros al tema, 14 están de acuerdo y 4 están totalmente de acuerdo.

Tabla 20 ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12 %
	En desacuerdo	4	8 %
	Neutro	10	20 %
	De acuerdo	18	36 %
	Totalmente de acuerdo	12	24 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 14 ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?



Fuente: Elaboración propia

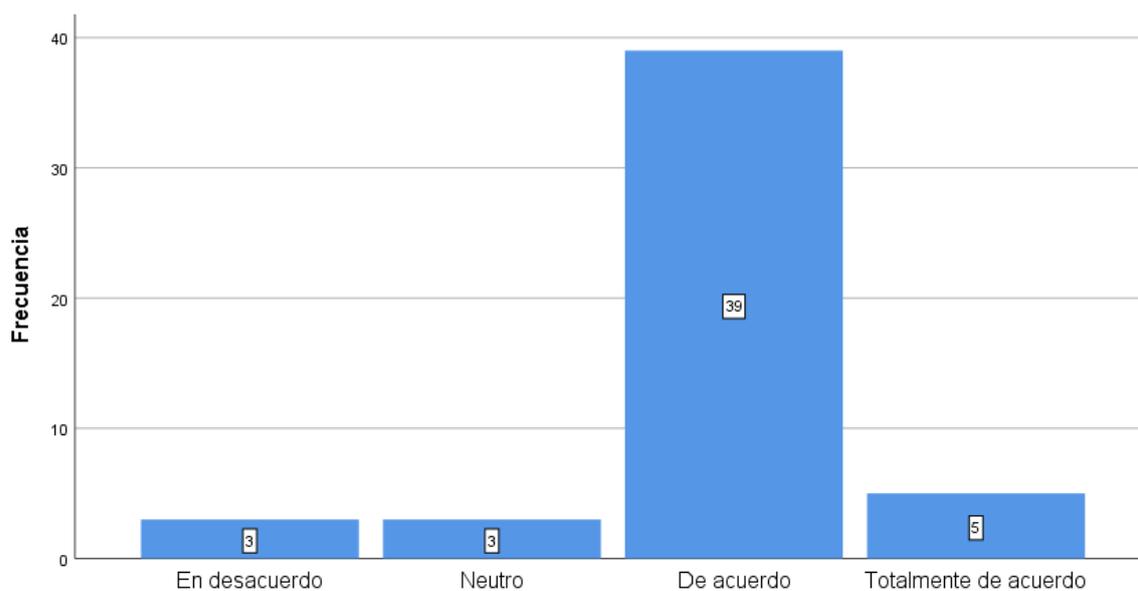
Interpretación: De un total de 50 encuestados 6 evalúan como totalmente en desacuerdo el hecho que se realicen reuniones formales para dar información, 4 evalúan en desacuerdo, 10 son neutros al tema, 18 están de acuerdo y 12 está totalmente de acuerdo.

Tabla 21 ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	3	6 %
	De acuerdo	39	78 %
	Totalmente de acuerdo	5	10 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 15 ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?



Fuente: Elaboración propia

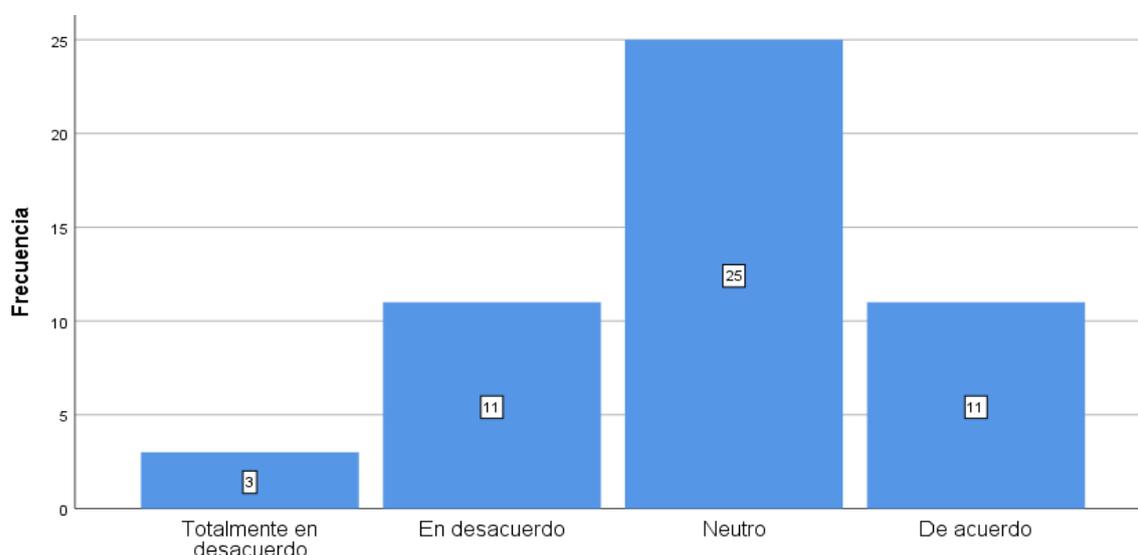
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan en desacuerdo la existencia de comunicados formales por parte de la institución, 3 son neutros al tema, 39 están de acuerdo y 5 está totalmente de acuerdo.

Tabla 22 ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	11	22 %
	Neutro	25	50 %
	De acuerdo	11	22 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 16 ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?



Fuente: Elaboración propia

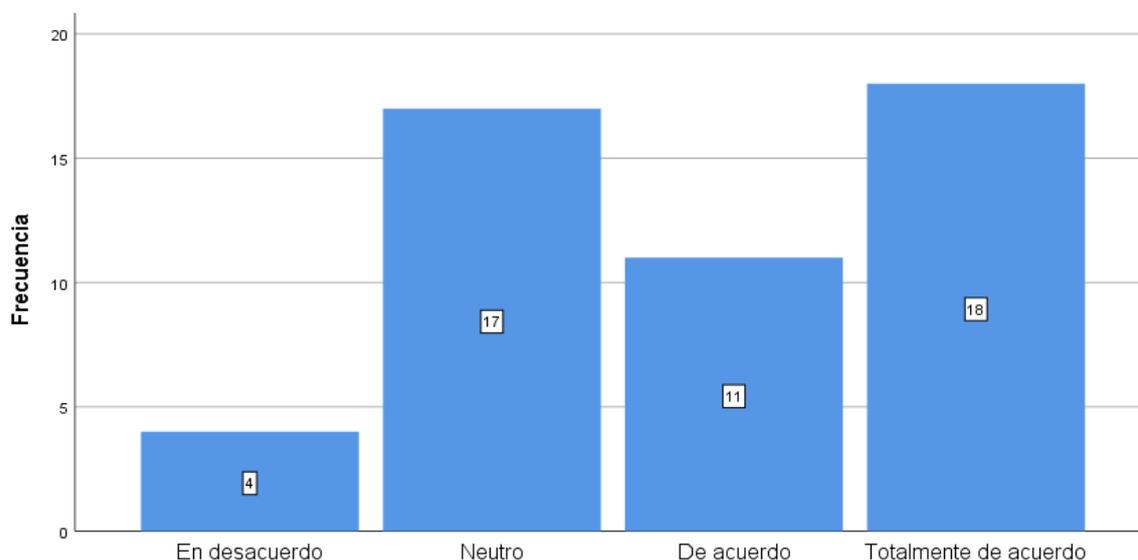
Interpretación: De un total de 50 encuestados 3 evalúan totalmente en desacuerdo el que se enteren a través de los rumores de los sucesos que ocurren en la institución, 11 en desacuerdo, 25 son neutros al tema y 11 están de acuerdo.

Tabla 23 ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	8 %
	Neutro	17	34 %
	De acuerdo	11	22 %
	Totalmente de acuerdo	18	36 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 17 ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De un total de 50 encuestados, 4 evalúan en desacuerdo el que exista una comunicación informal en el centro de trabajo, 17 son neutros al tema, 11 están de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo.

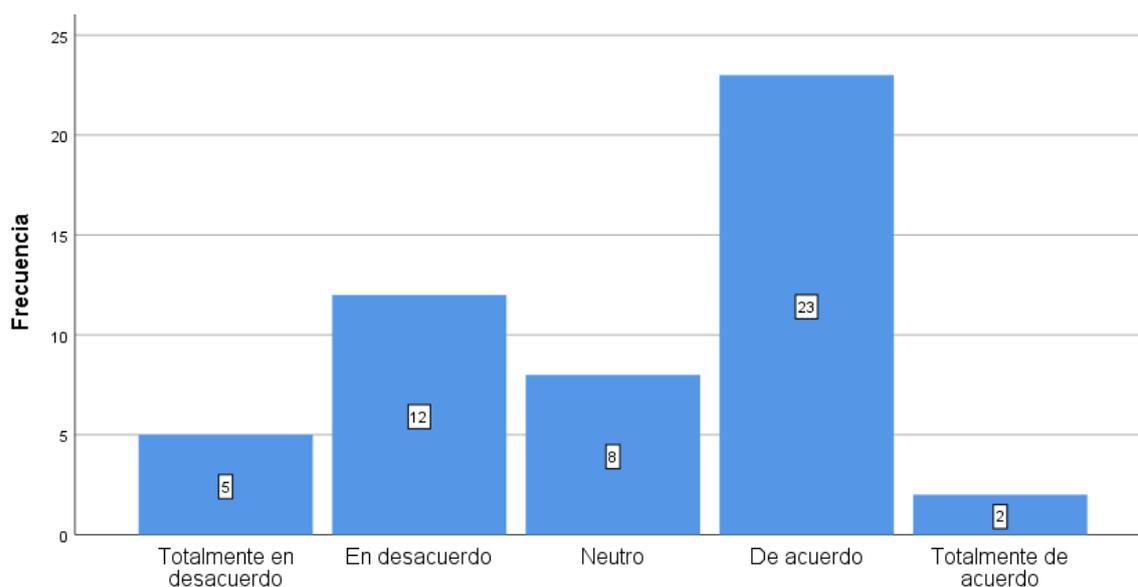
A continuación, se presentará el análisis descriptivo de las preguntas relacionadas a la variable de clima organizacional:

Tabla 24 En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10 %
	En desacuerdo	12	24 %
	Neutro	8	16 %
	De acuerdo	23	46 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 18 *En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa*



Fuente: Elaboración propia

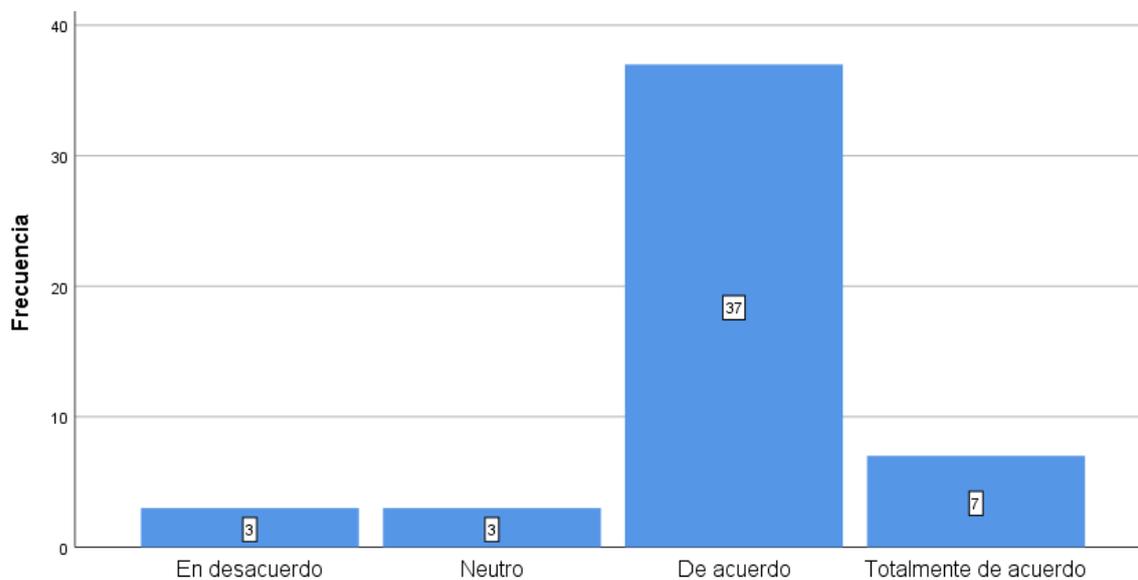
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 5 evalúan totalmente en desacuerdo el que se deba permiso para hacer cada cosa, 12 están en desacuerdo, 8 son neutros al tema, 23 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 25 *Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	3	6 %
	De acuerdo	37	74 %
	Totalmente de acuerdo	7	14 %
Total		50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 19 *Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad*



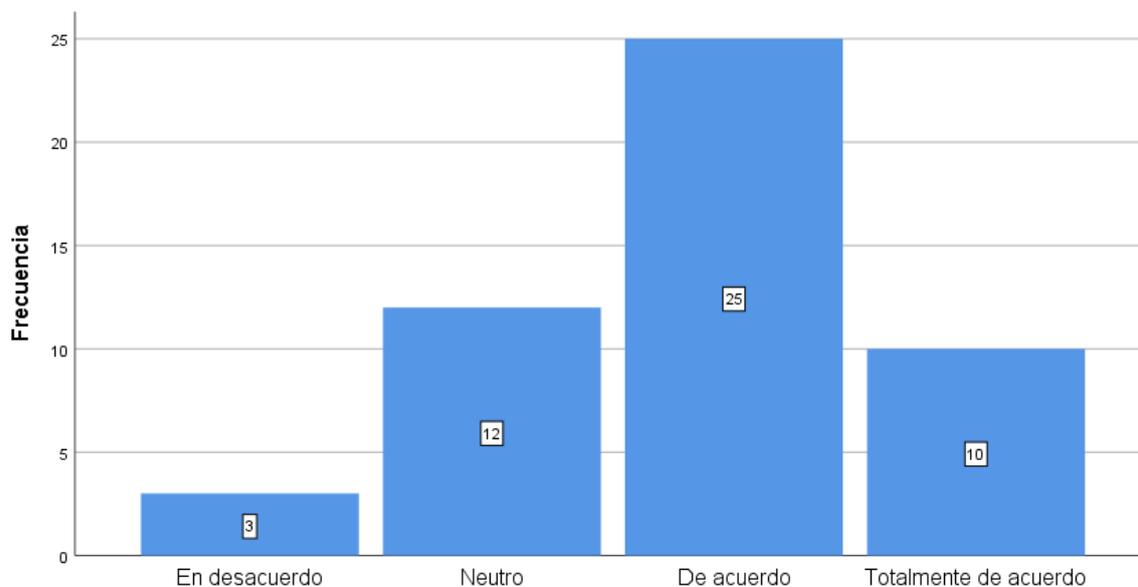
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan en desacuerdo en relación a que entre los colaboradores predomine un ambiente de amistad, 3 son neutros al tema, 37 están de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Tabla 26 *Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	12	24 %
	De acuerdo	25	50 %
	Totalmente de acuerdo	10	20 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 20 Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado



Fuente: Elaboración propia

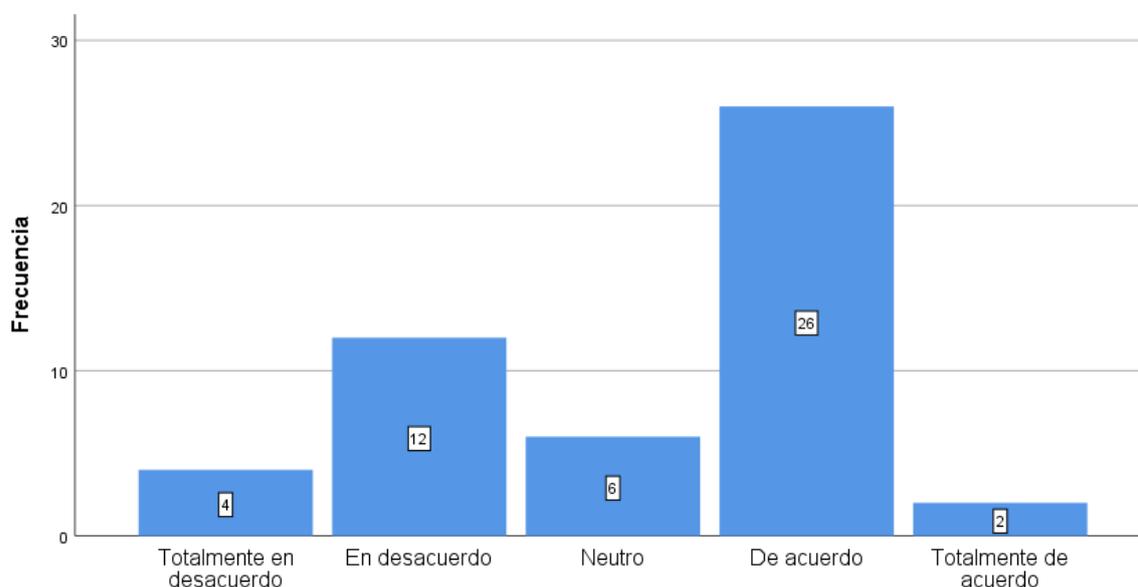
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan en desacuerdo que la empresa se caracterice por un ambiente cómodo y relajado, 12 son neutros al tema, 25 están de acuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

Tabla 27 En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8 %
	En desacuerdo	12	24 %
	Neutro	6	12 %
	De acuerdo	26	52 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 21 *En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos*



Fuente: Elaboración propia

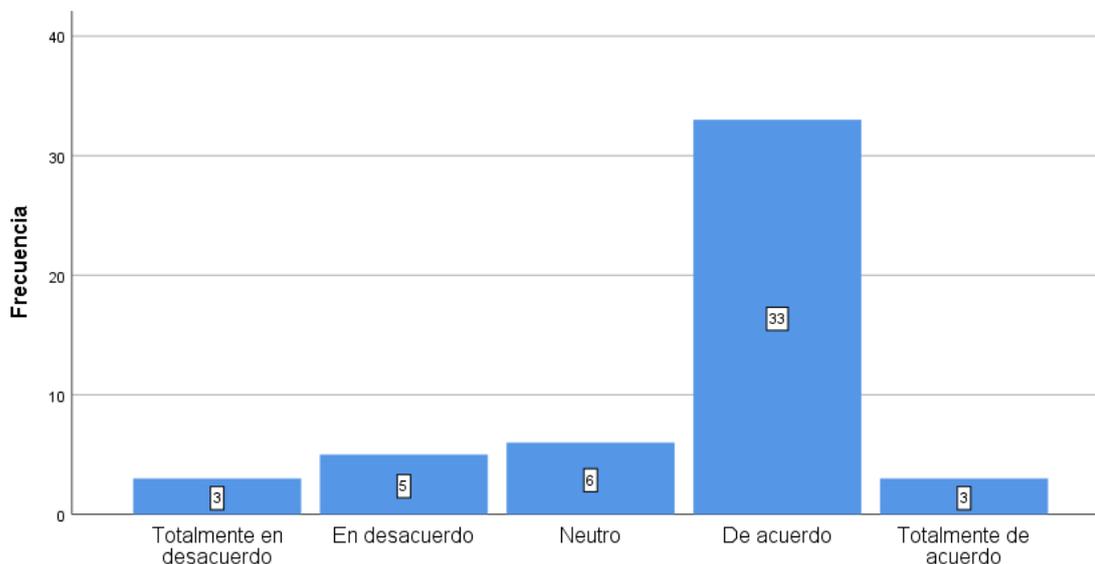
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 4 evalúan totalmente en desacuerdo que en la empresa cueste mucho llegar a tener amigos, 12 están en desacuerdo, 6 son neutros al tema, 26 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 28 *Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	5	10 %
	Neutro	6	12 %
	De acuerdo	33	66 %
	Totalmente de acuerdo	3	6 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 22 *Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa*



Fuente: Elaboración propia

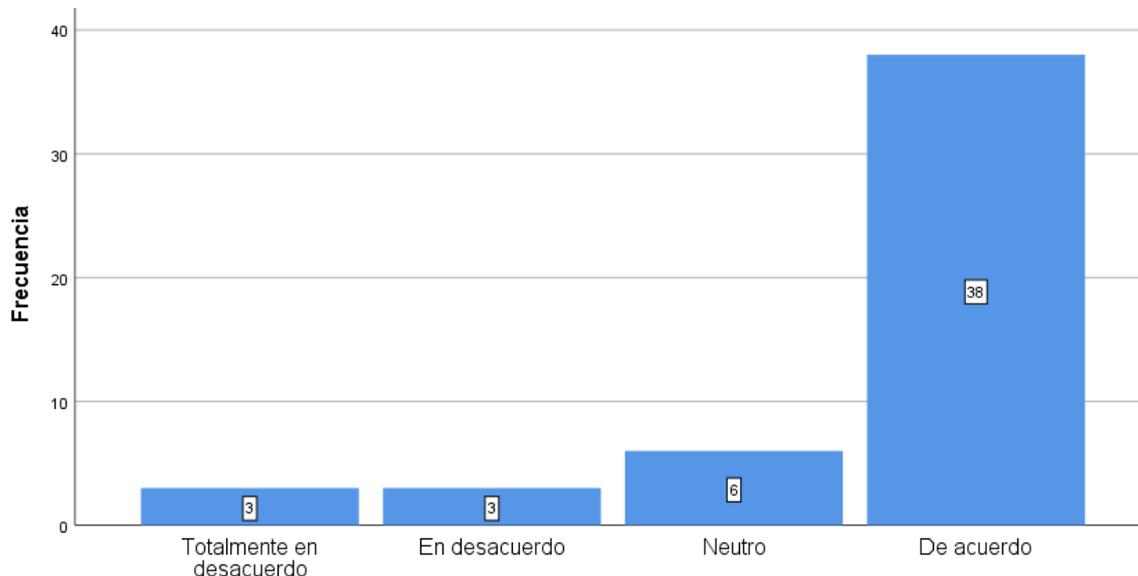
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa, 5 están en desacuerdo, 6 son neutros al tema, 33 están de acuerdo y 3 totalmente de acuerdo.

Tabla 29 *La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	6	12 %
	De acuerdo	38	76 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 23 *La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa*



Fuente: Elaboración propia

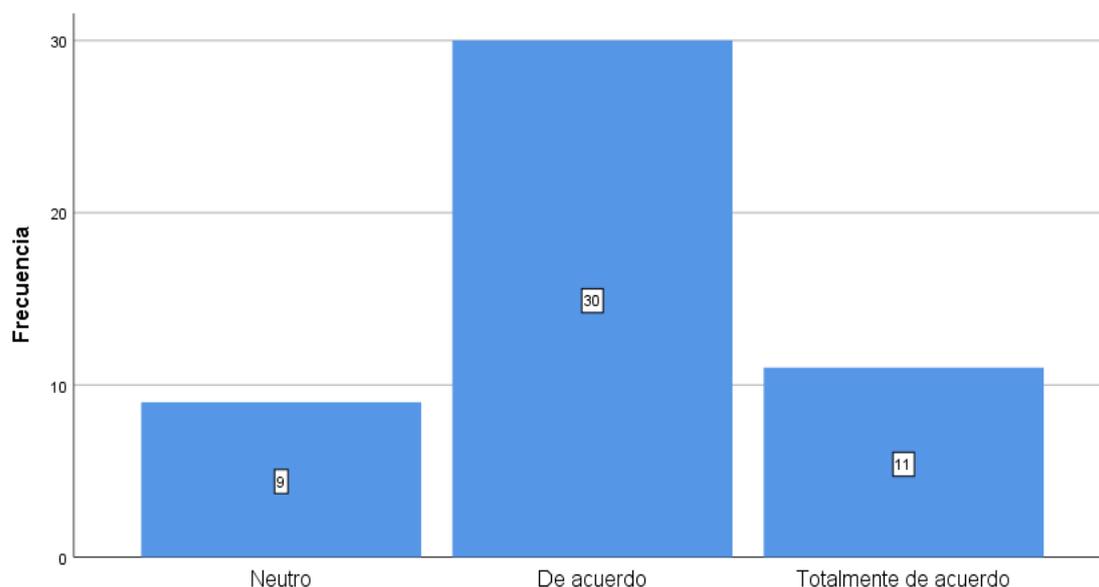
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que la empresa se caracterice por un ambiente cómodo y relajado, 3 están en desacuerdo, 6 son neutros al tema y 38 están de acuerdo.

Tabla 30 *En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	30	60 %
	Totalmente de acuerdo	11	22 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 24 *En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros*



Fuente: Elaboración propia

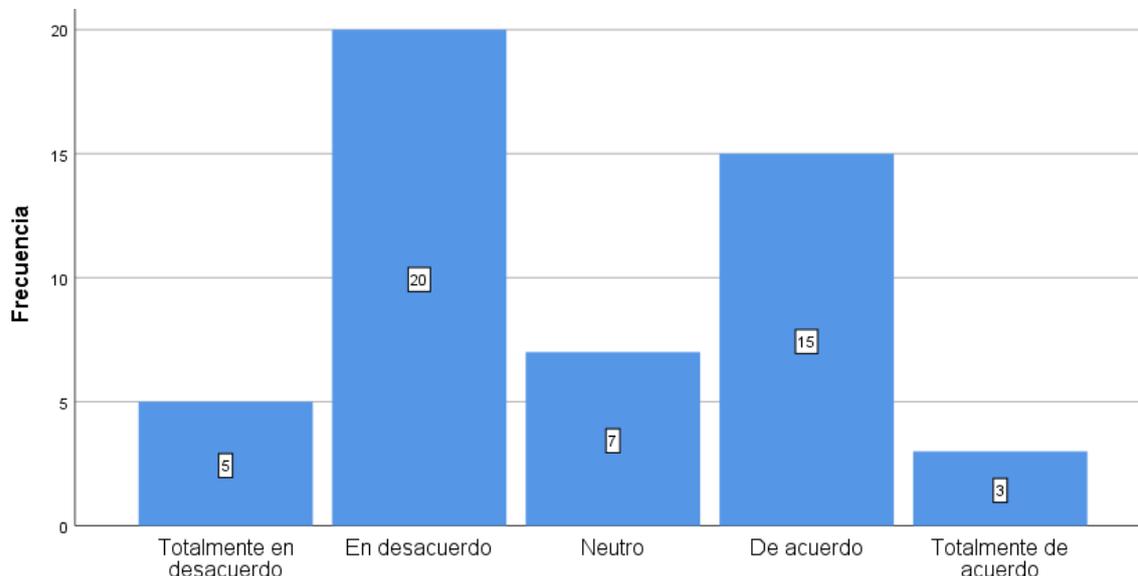
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 9 son neutros al tema que en la empresa cuando se tiene que hacer un trabajo difícil, se puede contar con la ayuda del jefe y de sus compañeros, 30 están de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo.

Tabla 31 *En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	5	10 %
En desacuerdo	20	40 %
Neutro	7	14 %
De acuerdo	15	30 %
Totalmente de acuerdo	3	6 %
Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 25 *En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses*



Fuente: Elaboración propia

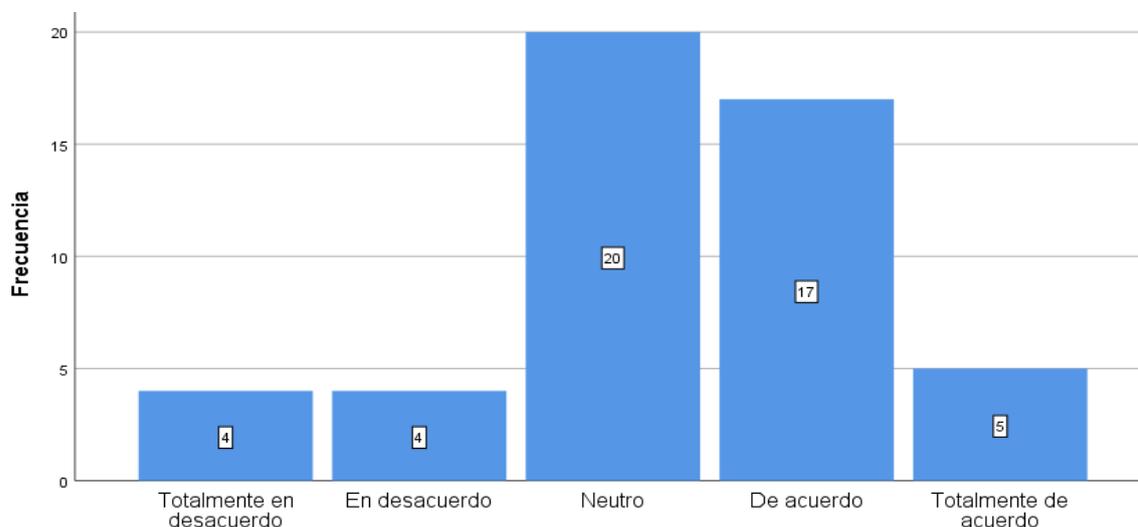
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 5 evalúan como totalmente en desacuerdo el hecho que en la empresa la mayoría de las personas están más ocupadas por sus propios intereses, 20 están en desacuerdo, 7 son neutros al tema, 15 están de acuerdo y 3 totalmente de acuerdo.

Tabla 32 *Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8 %
	En desacuerdo	4	8 %
	Neutro	20	40 %
	De acuerdo	17	34 %
	Totalmente de acuerdo	5	10 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 26 *Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias*



Fuente: Elaboración propia

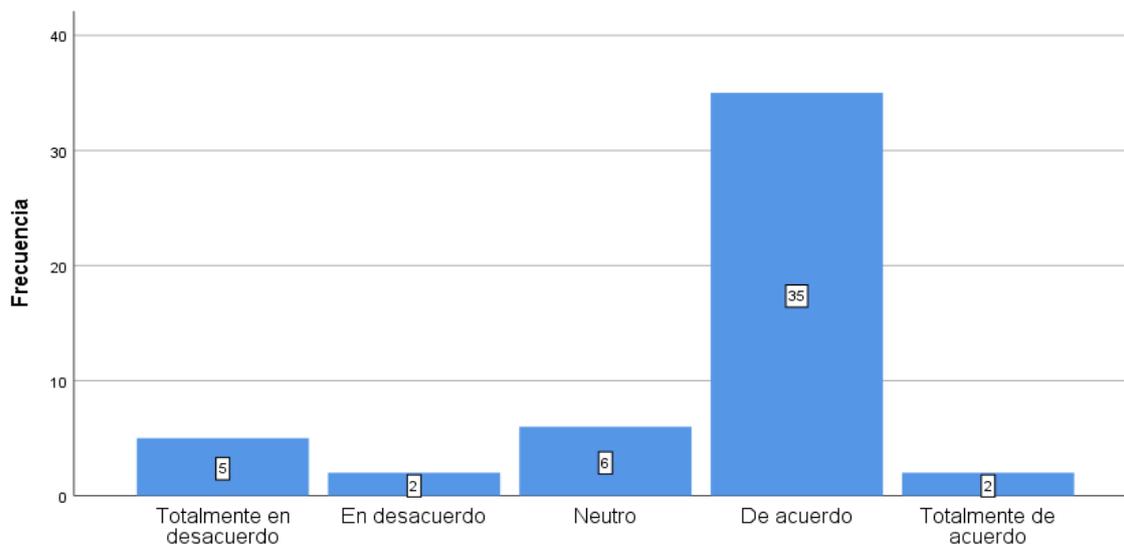
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 4 evalúan como totalmente en desacuerdo el hecho que se cuente con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente las actividades diarias, 4 están en desacuerdo, 20 son neutros al tema, 17 están de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Tabla 33 *Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10 %
	En desacuerdo	2	4 %
	Neutro	6	12 %
	De acuerdo	35	70 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 27 *Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad*



Fuente: Elaboración propia

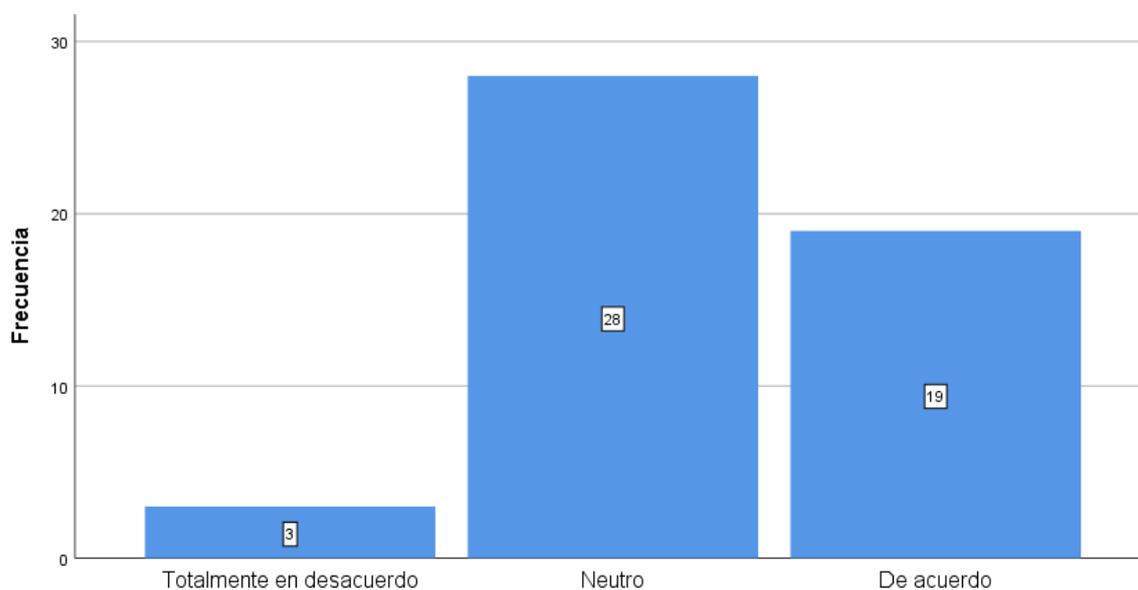
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 5 evalúan como totalmente en desacuerdo el hecho que se cuente con el apoyo de los compañeros y superiores cuando no se puede realizar una tarea o actividad, 2 están en desacuerdo, 6 son neutros al tema, 25 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 34 *En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	Neutro	28	56 %
	De acuerdo	19	38 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 28 *En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados*



Fuente: Elaboración propia

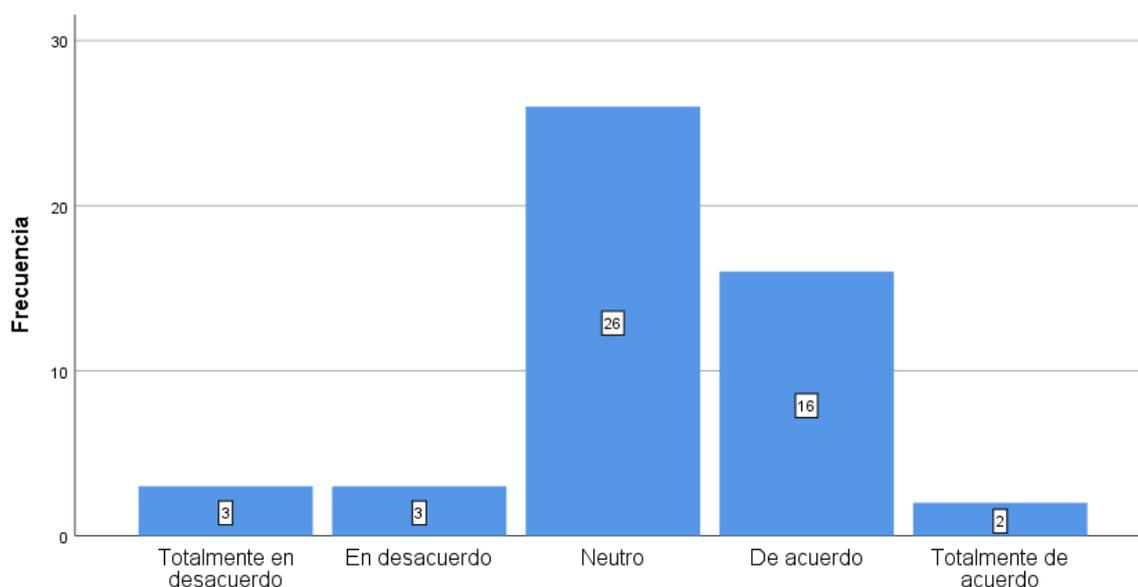
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan como totalmente en desacuerdo el hecho que en la empresa los trabajos están bien definidos y organizados, 28 son neutros al tema y 19 están de acuerdo.

Tabla 35 *A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	26	52 %
	De acuerdo	16	32 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 29 *A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación*



Fuente: Elaboración propia

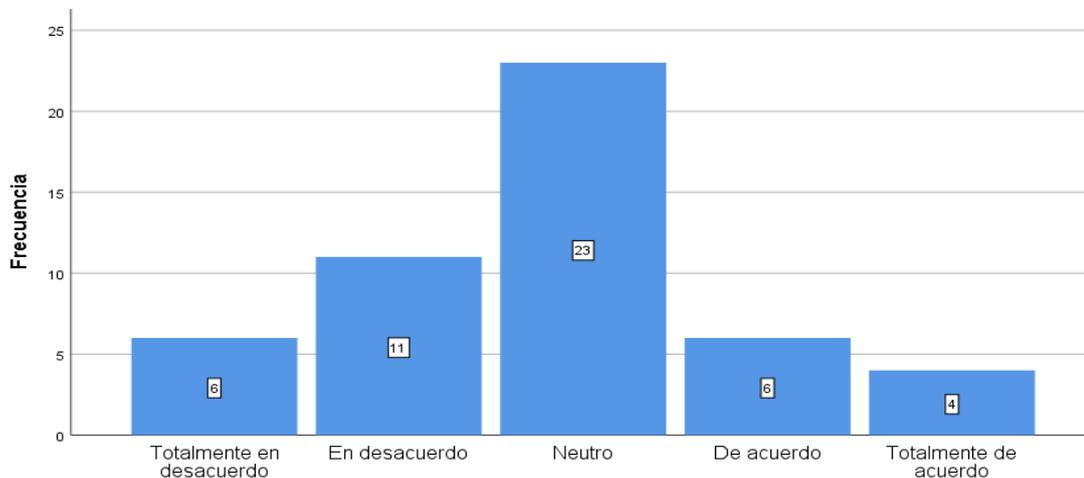
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan como totalmente en desacuerdo que a veces se trabaja en forma desorganizada y sin planificación, 3 en desacuerdo, 26 son neutros al tema, 16 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 36 *Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12 %
	En desacuerdo	11	22 %
	Neutro	23	46 %
	De acuerdo	6	12 %
	Totalmente de acuerdo	4	8 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 30 *Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales*



Fuente: Elaboración propia

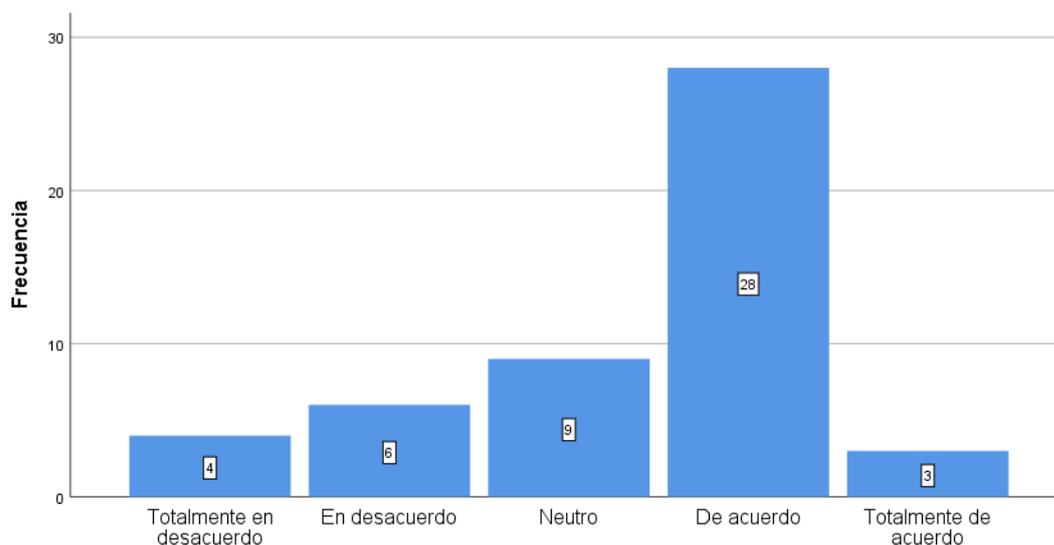
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 6 evalúan como totalmente en desacuerdo que quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales, 11 en desacuerdo, 23 son neutros al tema, 6 están de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 37 *En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8 %
	En desacuerdo	6	12 %
	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	28	56 %
	Totalmente de acuerdo	3	6 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 31 *En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos*



Fuente: Elaboración propia

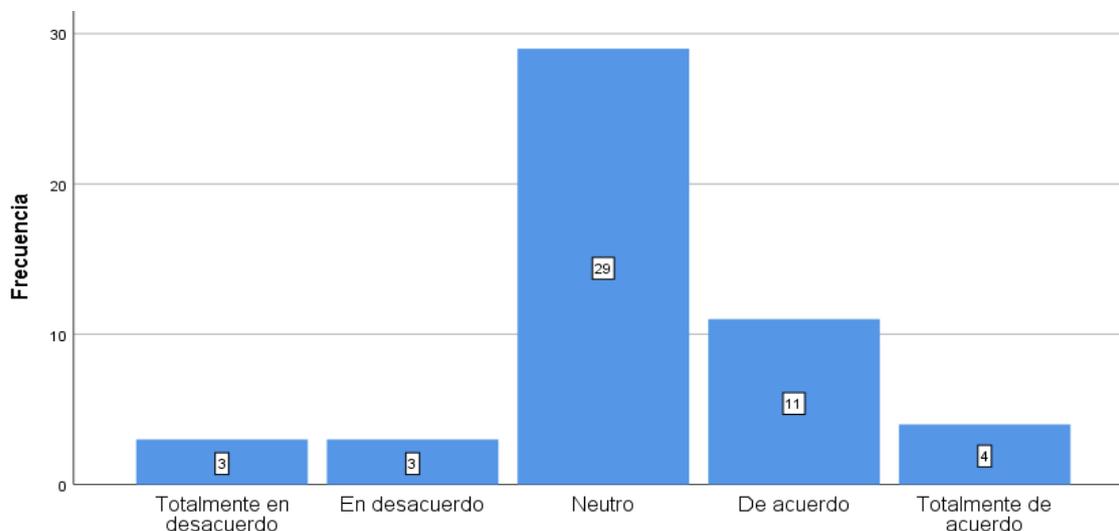
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 4 evalúan como totalmente en desacuerdo que en esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos, 6 en desacuerdo, 9 son neutros al tema, 28 están de acuerdo y 3 totalmente de acuerdo.

Tabla 38 *En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	29	58 %
	De acuerdo	11	22 %
	Totalmente de acuerdo	4	8 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 32 *En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho*



Fuente: Elaboración propia

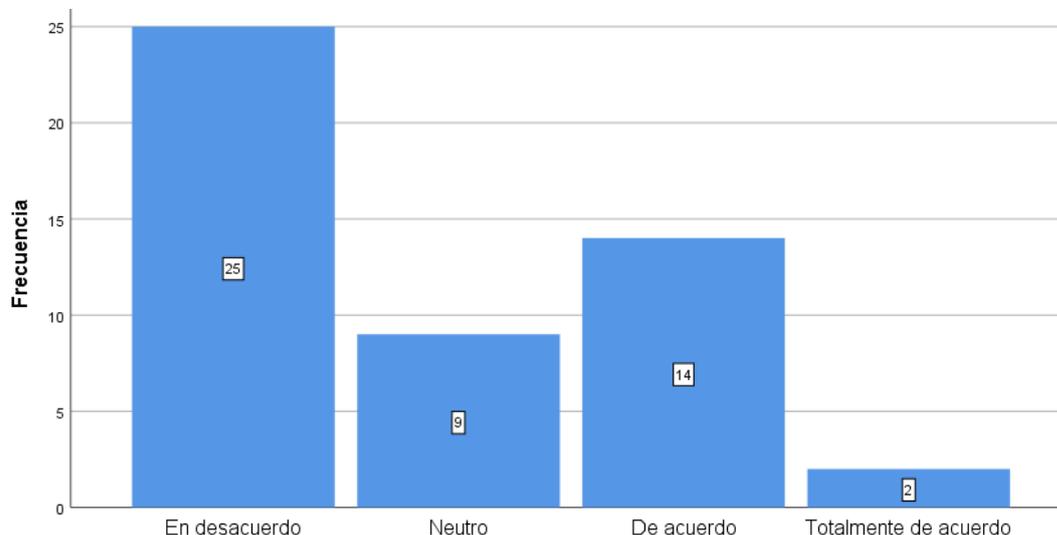
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan como totalmente en desacuerdo que en esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho, 3 en desacuerdo, 29 son neutros al tema, 11 están de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 39 *En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	25	50 %
	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	14	28 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 33 *En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe*



Fuente: Elaboración propia

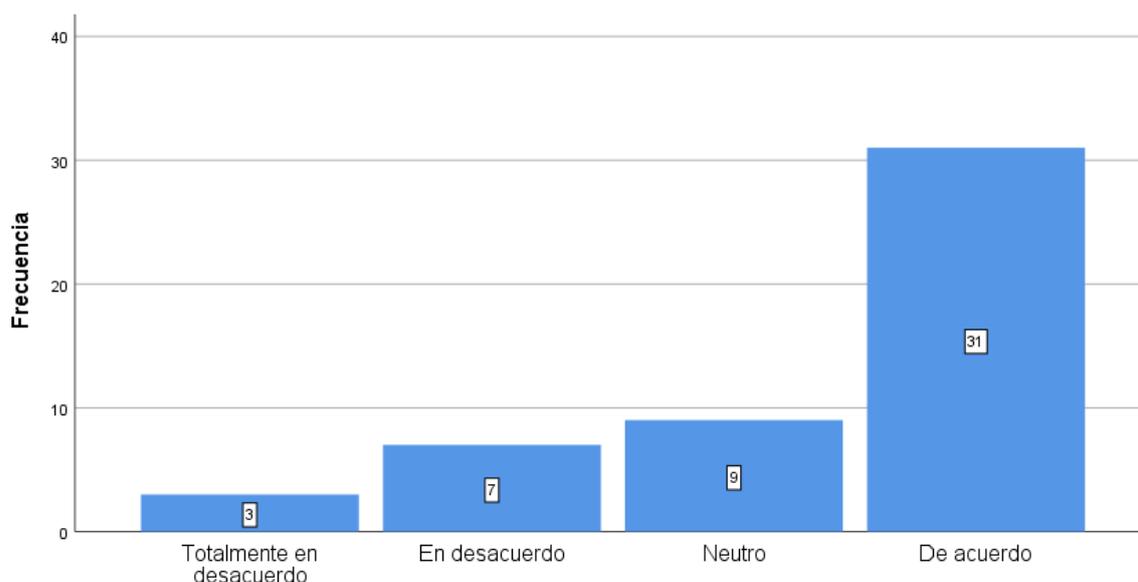
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 25 evalúan en desacuerdo que en empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe, 9 son neutros al tema, 14 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 40 *En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	7	14 %
	Neutro	9	18 %
	De acuerdo	31	62 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 34 *En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones*



Fuente: Elaboración propia

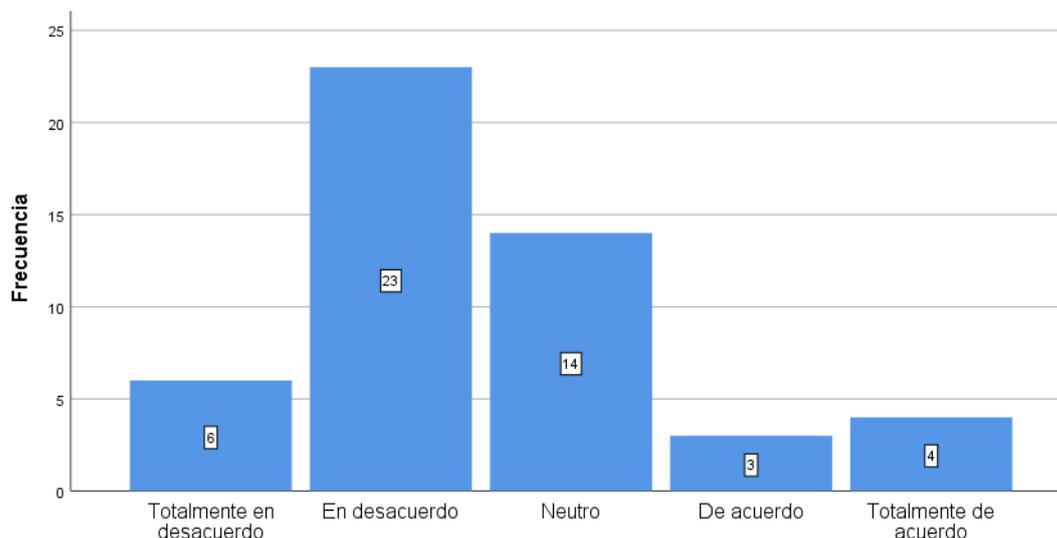
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que en empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones, 7 en desacuerdo, 9 son neutros al tema y 31 están de acuerdo.

Tabla 41 *En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12 %
	En desacuerdo	23	46 %
	Neutro	14	28 %
	De acuerdo	3	6 %
	Totalmente de acuerdo	4	8 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 35 *En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico*



Fuente: Elaboración propia

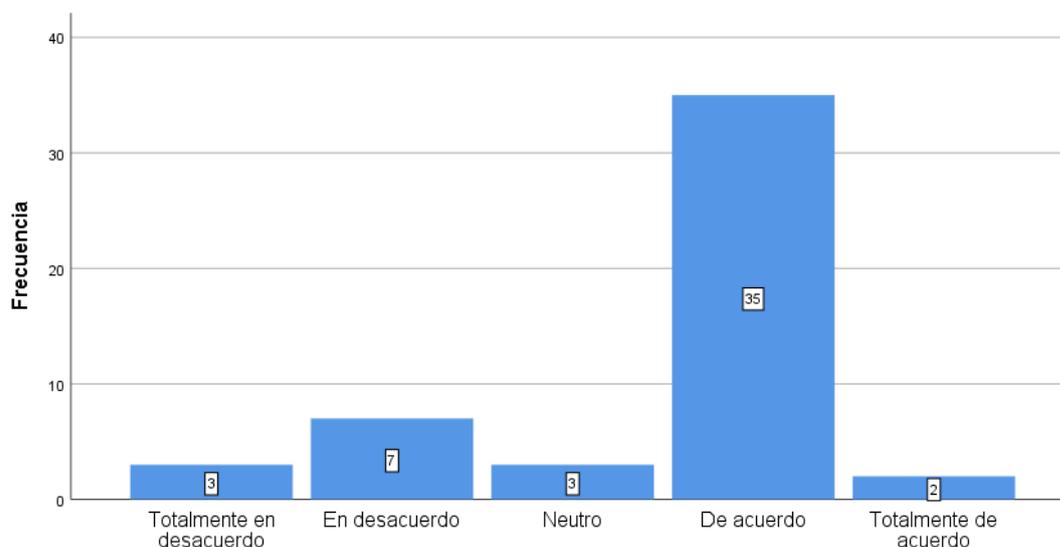
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 6 evalúan totalmente en desacuerdo que en empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico, 23 en desacuerdo, 14 son neutros al tema, 3 están de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo.

Tabla 42 *Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	7	14 %
	Neutro	3	6 %
	De acuerdo	35	70 %
	Totalmente de acuerdo	2	4 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 36 *Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno*



Fuente: Elaboración propia

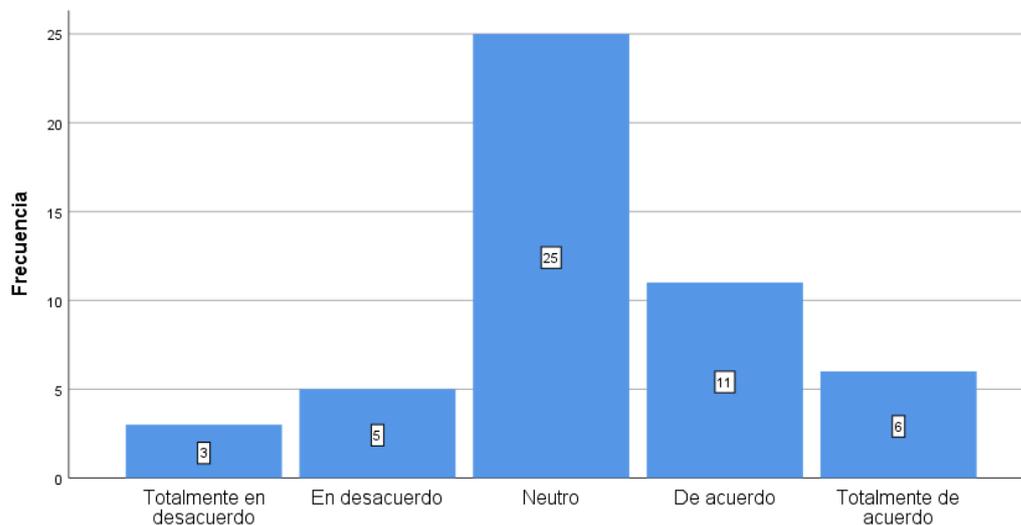
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que la empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno, 7 en desacuerdo, 3 son neutros al tema, 35 están de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo.

Tabla 43 *En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	5	10 %
	Neutro	25	50 %
	De acuerdo	11	22 %
	Totalmente de acuerdo	6	12 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 37 *En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo*



Fuente: Elaboración propia

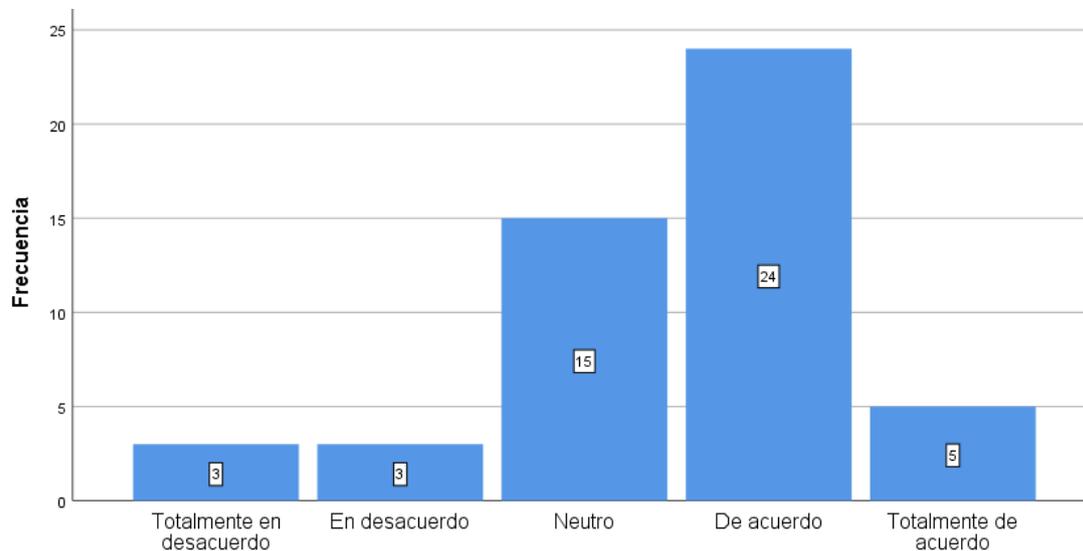
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que en la empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo, 5 en desacuerdo, 25 son neutros al tema, 11 están de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo.

Tabla 44 *En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	3	6 %
	Neutro	15	30 %
	De acuerdo	24	48 %
	Totalmente de acuerdo	5	10 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 38 *En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos*



Fuente: Elaboración propia

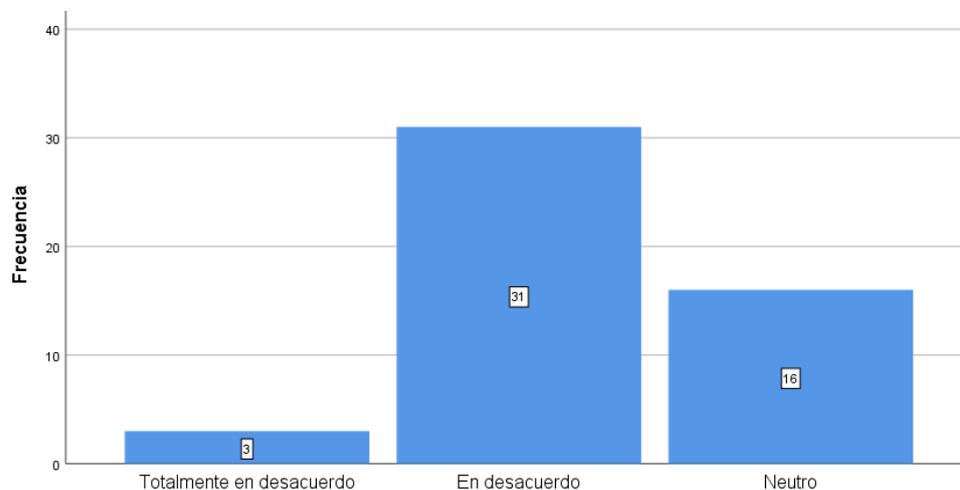
Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que en la empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos, 3 en desacuerdo, 15 son neutros al tema, 24 están de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Tabla 45 *Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6 %
	En desacuerdo	31	62 %
	Neutro	16	32 %
	Total	50	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 39 *Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De un total de 50 encuestados, 3 evalúan totalmente en desacuerdo que en la empresa se mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos, 31 en desacuerdo y 16 son neutros al tema.

4.2. Prueba de Hipótesis y constatación de hipótesis

Para poder confirmar o negar las hipótesis se usa la correlación, el tipo de correlación a usar es determinada en base a los resultados obtenidos de la prueba de normalidad. De acuerdo a la prueba de normalidad se usa la prueba de Komogrov-Smirnov debido a que la muestra con la que se está trabajando es 50.

4.2.1. Prueba de Normalidad

- Variable 1: Comunicación Interna

H_0 : Los datos de la variable comunicación interna no se ajustan a una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable comunicación interna se ajustan a una distribución normal.

Tabla 46 Prueba de normalidad de la variable Comunicación Interna

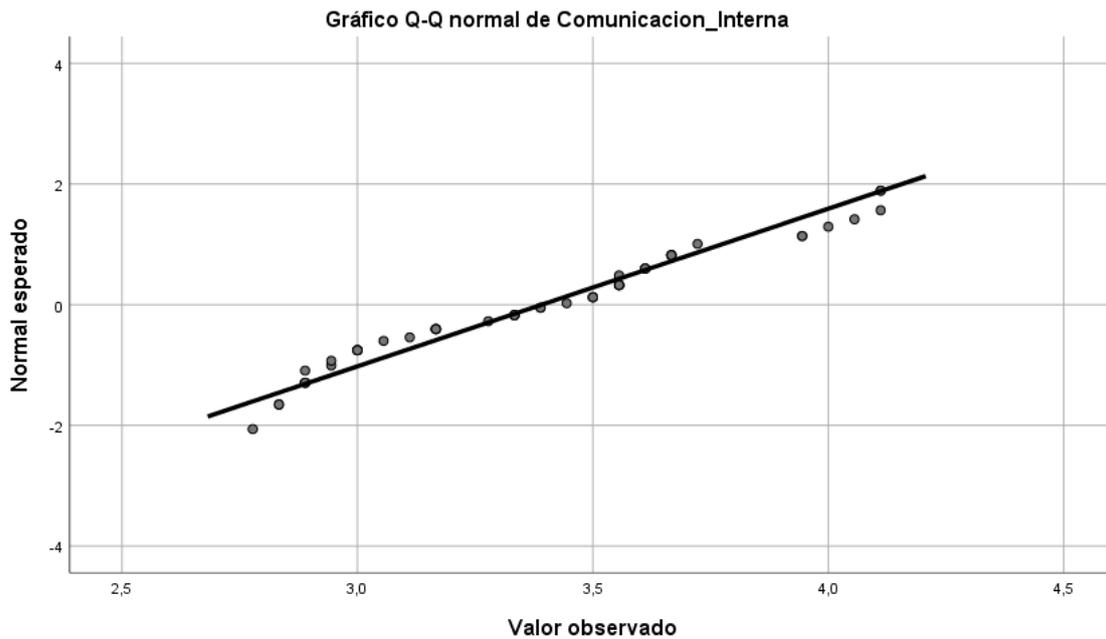
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti	gl	Sig.	Estadísti	gl	Sig.
	co			co		
Comunicacion_Interna	0,107	50	0,200*	0,947	50	0,027

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Figura 40 Prueba de normalidad de Comunicación Interna



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El estadístico de prueba Kolmogórov-Smirnov muestra un valor de 0,107 que es mayor a 0,05, aprobándose la hipótesis nula. Por lo tanto, la variable comunicación interna no se encuentra dentro de los parámetros de normalidad. Según la tabla 45 y figura 40.

- Variable 2: Clima Organizacional

H₀: Los datos de la variable clima organizacional no se ajustan a una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable clima organizacional se ajustan a una distribución normal.

Tabla 47 Prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional

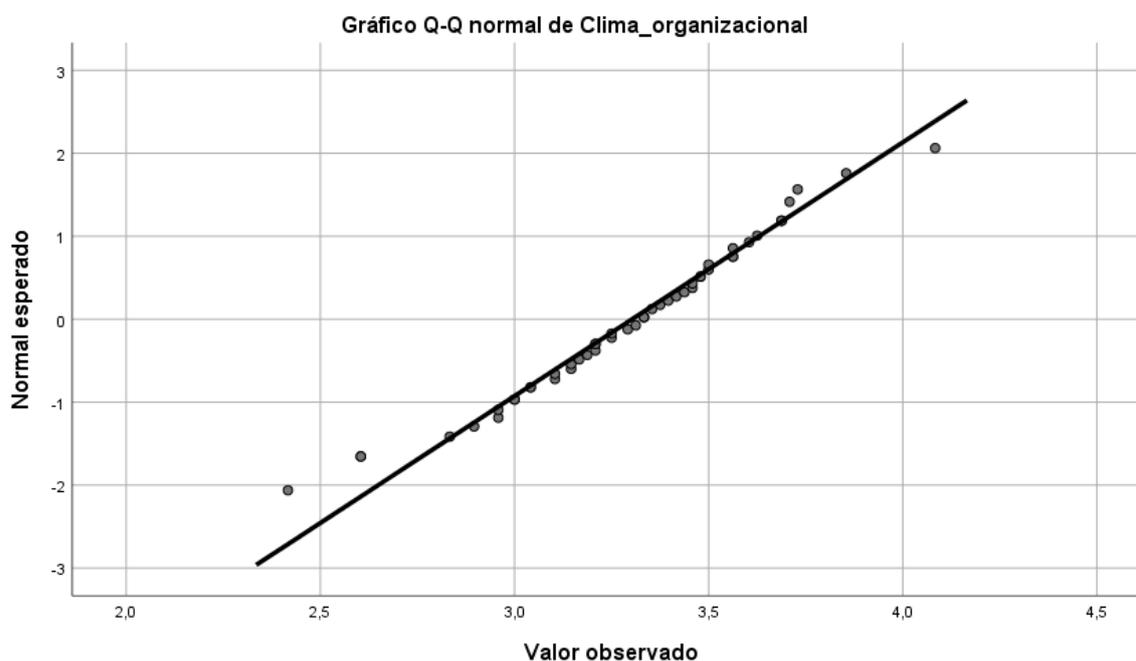
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima_organizacional	0,057	50	0,200*	0,983	50	0,701

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Figura 41 Prueba de normalidad de Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El estadístico de prueba Kolmogórov-Smirnov muestra un valor de 0,057 que es mayor a 0,05, aprobándose la hipótesis nula. Por lo tanto, la variable comunicación interna se encuentra dentro de los parámetros de normalidad. Según la tabla 46 y figura 41.

4.2.2. Prueba de Hipótesis

Para la investigación se usará la prueba de Chi cuadrado debido a que las variables presentan una distribución no normal.

- Hipótesis general

H0: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima, 2023.

Tabla 48 Pruebas de chi-cuadrado entre Comunicación Interna y Clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	918,889 ^a	936	0,649
Razón de verosimilitud	277,334	936	1,000
Asociación lineal por lineal	3,953	1	0,047
N de casos válidos	50		

a. 1000 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 918,889 mayor al grado de libertad que es 599,333 por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima,2023.

- **Hipótesis específica 1:**

H0: Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima,2023.

H1: No existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

Tabla 49 Pruebas de chi-cuadrado entre tipos de comunicación interna y clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	563,681 ^a	546	0,,291
Razón de verosimilitud	227,968	546	1,000
Asociación lineal por lineal	1,761	1	0,184
N de casos válidos	50		

a. 600 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 563,681 mayor al grado de libertad que es 499.333, por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 2:**

H0: Existe una relación significativa entre las formas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre las formas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A, 2023.

Tabla 50 Pruebas de chi-cuadrado entre formas de comunicación interna y clima organizacional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	537,546 ^a	507	0,168
Razón de verosimilitud	218,375	507	1,000
Asociación lineal por lineal	3,363	1	0,067
N de casos válidos	50		

a. 560 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 537,54 mayor al grado de libertad que es 499,333, por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre las formas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 3:**

H0: Existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en , 2023.

Tabla 51 *Pruebas de chi-cuadrado entre herramientas de comunicación interna y clima organizacional*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	480,45 6 ^a	429	0,043
Razón de verosimilitud	212,18 3	429	1,000
Asociación lineal por lineal	19,875	1	0,000

N de casos válidos 50

a. 480 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 480,45 mayor al grado de libertad que es 299,333 por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 4:**

H0: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la autonomía de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la autonomía de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

Tabla 52 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y autonomía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	199,411 ^a	216	0,885
Razón de verosimilitud	130,436	216	1,000
Asociación lineal por lineal	0,001	1	0,979
N de casos válidos	50		

a. 250 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 199,41 mayor al grado de libertad que es 199.333, por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la autonomía de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 5:**

H0: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el conflicto y cooperación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el conflicto y cooperación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima2023.

Tabla 53 Pruebas de chi-cuadrado entre, comunicación interna, conflicto y cooperación

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	209,056 ^a	240	0,926
Razón de verosimilitud	145,265	240	1,000
Asociación lineal por lineal	3,294	1	0,070
N de casos válidos	50		

a. 275 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 209,05 mayor al grado de libertad que es 199.33, por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre la comunicación interna y el conflicto y cooperación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 6:**

H0: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

Tabla 54 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y motivación

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	301,607 ^a	264	0,056
Razón de verosimilitud	163,497	264	1,000
Asociación lineal por lineal	11,096	1	0,001
N de casos válidos	50		

a. 300 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 301,60 mayor al grado de libertad que es 299.33, por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

- **Hipótesis específica 7:**

H0: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

H1: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

Tabla 55 Pruebas de chi-cuadrado entre comunicación interna y centralización de decisiones

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	226,337 ^a	240	0,728
Razón de verosimilitud	144,205	240	1,000
Asociación lineal por lineal	0,130	1	0,719
N de casos válidos	50		

a. 275 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la prueba Chi Cuadrado el estadístico es 226,33 mayor al grado de libertad que es 199,33 por tanto, la hipótesis se aprueba. Siendo así que, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se muestra la discusión de resultados del análisis realizado para estudiar la relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la organización Antalis TFM S.A en Lima, 2023 tomando en cuenta una muestra de 50 colaboradores, específicamente del área de operaciones, tomando en cuenta las oficinas administrativas y planta.

Cabe mencionar que los niveles de fiabilidad, validez de contenido de los cuestionarios y el uso de herramientas estadísticas han dado resultados óptimos, ya que las herramientas empleadas fueron sometidas a un juicio de expertos con el fin de obtener recomendaciones y mejoras para lograr una mejor obtención de resultados.

Como se puede observar en la tabla 7 el promedio de valoración externa es de 100%; a su vez, el promedio de valorización interna a través del coeficiente Alpha de Cronbach es de 71.4% de la tabla 6; lo que garantiza la confiabilidad de los instrumentos y de la presente investigación.

Por otro lado, la siguiente investigación considera como limitación la barrera gubernamental, debido a la coyuntura por el Covid-19 produjo dificultades de traslado y poder interactuar con la situación de la empresa.

De acuerdo también a los resultados obtenidos en el análisis, se puede optar por generalizar el estudio a otros contextos, debido a que las variables sobre comunicación interna y clima organizacional se puede aplicar a cualquier empresa tanto privada como pública.

Al contar con investigaciones previas sobre la investigación, se pudo determinar que, en el antecedente de investigación de Barrera tuvo como resultados una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional ($r=0,576$; $p<0,05$), debido a ello se recomienda a las compañías y a sus líderes que trasmitan la información relevante a través de las diversas herramientas tales como charlas, reuniones, desayunos ejecutivos, entre otros.

En segundo lugar, Sánchez en su investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre el comunicación interna y clima laboral de los colaboradores “Mi Banco” Chiclayo, dio como resultados que la comunicación interna en la empresa es favorable y mejora el clima laboral, por cual; indica que se debe generar estrategias que permitan mejorar la comunicación interna y de esa manera se fortalecerá el clima laboral.

En tercer lugar, Mamani, en su investigación planteo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Micro Red Techo Obreros, los resultados que obtuvo indican que la relación es directa moderada y positiva entre las variables, por lo cual recomienda implementar espacio de integración entre los colaboradores.

En cuarto lugar, Toribio en su publicación dio a conocer la relación entre la comunicación interna y clima organización en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022, concluyendo que la comunicación interna se vincula de manera significativa con el clima organización, por lo cual se recomienda capacitar al personal mediante sesiones, emplear encuestas; entre otros.

Sin embargo, Acosta, en su investigación “La relación entre comunicación interna y clima laboral en docentes de la IE Tacna 11501 de Pomalca- Chiclayo, 2021”, según sus resultados determina que no existe relación entre las variables.

Respecto al estudio teórico de la variable, Zapata (2011) afirma que la comunicación interna es una gestión básica y estratégica para cualquier tipo de empresa. Brunet, L. (2017), el clima organizacional es un concepto relativamente nuevo, por lo que, este será definido de acuerdo a las circunstancias y necesidades que se generen.

Robbins y Judge (2009), indican que la comunicación interna proporciona retroalimentación a los superiores para informarles sobre el progreso hacia los objetivos planteados. Toribio (2023), comenta que los beneficios potenciales de una buena comunicación ascendente son la prevención de inconvenientes recientes y resoluciones de lo antiguo. Landino (2017) la comunicación esta propicia desde la dirección hacia los funcionarios, en muchas oportunidades, por ello; es importante que sean claras y se utilicen todos los medios propicios.

Sandoval (2004), define las dimensiones de Pritchard y Karasick, siendo las consideras las siguientes; 1. autonomía, 2. conflicto, 3 relaciones sociales; 4. estructura; 5. remuneración; 6. rendimiento, 7. motivación; 8. estatus; 9. flexibilidad e innovación; 10. centralización de la toma de decisiones y 11. apoyo.

Finalmente; en la presente investigación, todas las hipótesis fueron aprobadas a través de la prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson de una muestra. Por ello; se garantiza el uso de las dimensiones e indicadores elegidos para el planteamiento estratégico determinado que los resultados obtenidos a

través de las variables comunicación interna y clima organizacional, pueden ser aplicados en otros contextos y en las diversas empresas del país.

Como aportes futuros, se toma una nueva investigación de relación entre la comunicación interna y clima organización, y como esta relación influye directa e indirectamente de manera positiva y eficiente en los colaboradores, es por ello, que los resultados pueden ser aplicados a cualquier tipo y tamaño de empresa.

CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en Lima, 2023. La prueba estadística Chi cuadrado alcanzo un valor de 918,889 de esta manera se puede indicar que una mejor comunicación interna favorecerá el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones

- Se determinó que existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023 la prueba estadística de Chi Cuadrado alcanzó un valor de 563,681 por lo que se puede inferir que un mejor manejo en los tipos de comunicación interna en el área de operaciones, mayor será la percepción de clima organizacional de los colaboradores.
- Se determinó que existe una relación significativa entre las formas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023. La prueba estadística Chi Cuadrado alcanzó un valor de 537,54, indicando que las formas de Comunicación Interna se verán reflejada en el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones.
- Se determinó que existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S. A en Lima, 2023. La prueba estadística Chi Cuadrado alcanzó un valor de 480,45, de esta manera se

puede indicar que mejores herramientas de comunicación interna se verá reflejada en el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones.

- Se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la autonomía de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023. La prueba estadística Chi Cuadrado alcanzó un coeficiente de 199,41, presentando que una mejor Comunicación Interna influye en la autonomía presentada por los colaboradores del área de operaciones.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el conflicto y cooperación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023. La prueba estadística Chi Cuadrado alcanzó un valor de 209,05, indicando de esta manera que una mejor comunicación internase verá reflejada en evitar el conflicto e incentivar la cooperación de los colaboradores del área de operaciones.
- Se determinó existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S. A en Lima, 2023.La prueba estadística Chi Cuadrado dio un resultado de 301,60, presentando una correlación que indica que una mejor comunicación interna se verá reflejada en la motivación de los colaboradores del área de operaciones.
- Se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del

área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en Lima, 2023. La prueba estadística Chi Cuadrado alcanzó un valor de 226,33, indicando de esta manera que una mejor comunicación interna se verá reflejada en la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten que se puedan presentar las siguientes recomendaciones:

- La empresa ANTALIS TFM S.A debe optar por fortalecer los lazos de compañerismo, trabajo en equipo y comunicación que tienen los jefes/supervisores con sus trabajadores, una alternativa es realizar actividades de integración y concursos dentro del área de operaciones para que puedan entenderse y comprenderse mejor y otra alternativa es realizar en talleres de habilidades blandas y de dirección con los jefes/supervisores para reforzar puntos débiles que tengan y puedan ser potenciados.
- Establecer medios de comunicación formales y eficaces para que los trabajadores del área de operaciones puedan estar al pendiente de la cantidad de producción que se está realizando, a su vez, disminuir la cantidad de errores que surjan, con el fin de maximizar la producción.
- Impartir charlas y talleres acerca de los beneficios que trae consigo el trabajo en equipo y en como los puede ayudar a disminuir los errores y en cómo se puede producir aún más, teniendo como base las buenas relaciones entre operarios y jefes/supervisores.
- Establecer políticas en conjunto con el área de recursos humanos, en base a la motivación de los operarios, con el fin de aumentar el deseo de pertenencia a ANTALIS TFM S.A y demostrando que ellos son pieza fundamental dentro de la empresa.

- Programar talleres de dirección para los jefes/supervisores del área de operaciones para que puedan tener un panorama más amplio de lo que incluye su posición, con el fin de poder mejorar la gestión que tiene con su equipo de trabajo, por consiguiente, que lo lleve a tomar las mejores decisiones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, H. (2023). Comunicación interna y clima laboral en docentes de la IE Tacana 11501 del distrito de Pomalca – Chiclayo. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10936/Acosta%20Farfan%20Harold%20Andre.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Álvarez, S., (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. *Análisis Filosófico*, XXXV(1), 13-26.
- Amado, A y Castro, C. (1999). Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada. Recuperado de https://www.fcnym.unlp.edu.ar/uploads/docs/comunicaciones_publicas.pdf
- Arnau, J. (1995). Diseños longitudinales aplicados a las ciencias sociales y el comportamiento. DF México: LIMUSA
- Barrera, E. (2021). Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia. Recuperado de https://na04.alma.exlibrisgroup.com/view/delivery/57UTB_INST/1217066910005731
- Battola, K. (2012). La cooperación en situaciones de conflicto. *Revista De La Facultad De Derecho*, 3(1). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/refade/article/view/5973>
- Beltran, L. (2007). Un adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal". *Punto Cero*, 12 (15),83. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v12n15/v12n15a09.pdf>
- Bermúdez, C. (2016). La comunicación interna en las organizaciones. (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España.

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>

Carrillo, L. (2012). “La comunicación informal y su incidencia en el rendimiento de los empleados del servicio de rentas internas”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5836/1/TESIS%20-%20ADRIAN%20CARRILLO.pdf>

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Ed Mc Graw Hill.

D’Angelo, B. (s.f). Población y Muestra. <https://www.studocu.com/gt/document/universidad-mariano-galvez-de-guatemala/sociologia-general/poblacion-y-muestra-lic-dangelo/23067106>

Del Pozo, M. (1997). Cultura Empresarial y Comunicación Interna. Su influencia en la gestión estratégica. Madrid. Fragua.

Del Pozo, M. (1997). Cultura Empresarial y Comunicación Interna. Su influencia en la gestión estratégica. Madrid. Fragua.

Díaz, J. y Martins, H. (2016). Planificación y comunicación. *Chasqui Revista Latinoamericana de Comunicación*, (132), 431- 434. Recuperado de <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i132.2975>

Díaz, N. (s. f). Población y Muestra. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Dzul, M. (s. f). Diseño no experimental. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Estanyol, E; García, E y Lalueza, F. (2016). *¿Como elaborar un plan de comunicación corporativa?*. Editorial UOC. Recuperado de

http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/43681/x01_9788491164807_es/-?1612655355274

- García, F. (2020). Representaciones del estatus social en estudiantes de último año de educación secundaria en un colegio privado de Lima Metropolitana. *Persona*, 2301(023(1), 97-112. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/4774>
- García, M y García, M. (s.f). Guía práctica para la elaboración de trabajo fin de grado y trabajo fin de máster. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42),43-61. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006497>
- Hernandez, J; Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). Desarrollo organizacional. Pearson Educación. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf
- King, K. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Ladino, P. (2009). Comunicación Organizacional. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1211/Comunicación%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani, S. (2022). Comunicación interna y clima laboral en los trabajadores asistenciales de las IPRESS de la Microred Techo Obrero, Cusco. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97816/Mamani_MS-W-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Marchiori, M., (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 42(2),49-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294008>
- Martin, D. (2008). Psicología experimental. Cómo hacer experimentos en psicología. Recuperado de <https://bit.ly/2PmNyNd>
- Menéndez, M. & Vadillo, F. (2010). *El plan de comunicación hospitalario: Herramientas de gestión sanitaria*. Editorial Club Universitario. Recuperado de <https://bit.ly/2TnbJJN>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (s.f). R E M U N E R A C I O N E S. Gob.pe [https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11_Diptico Remuneracion.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11_Diptico_Remuneracion.pdf)
- Moncayo, D., Alvarado, P. y Soto, L (2015): “El clima organizacional dentro de un empresa”, Revista Contribuciones a la Economía (septiembre 2015). <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- Naranjo, M.(2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170.
- Ocampo, M. (2014). Comunicación empresarial plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. (2ª ed.). Barcelona: Oberta UOC Publishing, SL.
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>

- PsicoAlmería.(2023). Las relaciones sociales y su importancia. Pym Organization. <https://psicologiaymente.com/social/relaciones-sociales-su-importancia>
- Ramos, D (2012) El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelo de abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades, Programa de Psicología. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=D2D2CBD46FFDC71B7B36B03E37A227C.jvm1?sequence=1>
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=E9ABE6563E1B4DC829611695BC119E45.jvm1?sequence=1>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Roncancio, G. (s.f). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?. <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Sampieri, R.; Collado, C. y Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sanchez, J. (2022). Comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco”. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10207/San>

[chez%20Herrera%2c%20Johan%20Royser.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10 (27), 78-87. Recuperado de https://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_D_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL

Tesaurus EU-OSHA (2024,10 de febrero). Palabra clave “Clima Organizacional”. Recuperado <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/eu-osha-thesaurus/term/70200i>

Tesaurus UNESCO (2024,10 de febrero). Palabra clave “Comunicación”. Recuperado de <https://vocabularyserver.com/unesco/es/index.php?tema=5268&comunicacion>

Tesaurus UNESCO (2024,10 de febrero). Palabra clave “Cultura”. Recuperado de <https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/search?clang=es&q=cultura>

Tesaurus UNESCO (2024,10 de febrero). Palabra clave “Empresa”. Recuperado de <https://vocabularyserver.com/unesco/es/index.php?tema=7933>

Torcat, O. (2009). Diccionario de administración de empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>

Toribio, F. (2023). Comunicación interna y clima organizacional en la municipalidad provincial de Oyón, 2022. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7915/Tesis%20Toribio%20Bonilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toro, I. & Parra, R. (2006). Método y conocimiento: Metodología de la investigación. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

- Toro, L. (2020). Fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde los lenguajes expresivos por medio de estrategias lúdico pedagógicas en la institución educativa Jesús María - El Rosal. (Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica de Antioquia. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/781/Relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARIÑO%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Zapata, L. (2011). *Comunicación interna: ¿qué es? Y ¿para qué?* . Talentos Reunidos. Recuperado de <https://talentosreunidos.com/2011/06/07/comunicacion-interna-que-es-y-para-que/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 56 *Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023?	Determinar la relación de comunicación interna con el clima organización de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en el 2023	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A. en el 2023.	Comunicación Interna Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de Comunicación interna - Formas de Comunicación interna - Medios de la comunicación interna - Autonomía - Conflicto y cooperación - Motivación - Centralización de la toma de decisiones 	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Unidad de análisis: La empresa ANTALIS TFM S.A.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es la relación de los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023?	Determinar la relación de los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023	la Existe una relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.	Tipos de Comunicación Clima Organizacional	- Ascendente - Descendente - Horizontal	Fuente: Los colaboradores del área de operaciones de ANTALIS TFM S.A Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación de las formas de comunicación interna y el clima organizacional de	Determinar la relación de las formas de comunicación	la Existe una relación significativa entre las formas de comunicación	Formas de Comunicación Interna	- Formal - Informal	

los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023? interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023. interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023. Clima Organizacional

¿Cuál es la relación de las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023? Determinar la relación de las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023. Existe una relación significativa entre las herramientas de comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023. Medios de Comunicación Interna

- Interpersonales
- Visuales
- Audiovisuales

Clima Organizacional

ANTALIS TFM TFM S.A en el
S.A en el 2023 2023.

<p>¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023?</p>	<p>Determinar la relación de comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023</p>	<p>la relación de comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.</p>	<p>Comunicación interna Motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad laboral - Satisfacción laboral
---	---	---	---	--	---

<p>¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023?</p>	<p>Determinar la relación de comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023</p>	<p>la relación de comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de responsabilidad
---	---	---	---	-----------------------------	---

centralización de comunicación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023?	de comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023	comunicación interna y la centralización de la toma de decisiones de los colaboradores del área de operaciones de la empresa ANTALIS TFM S.A en el 2023.	Centralización de la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Autosuficiencia - Centralización de la toma de decisiones
---	---	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

dimensión o lo que éste
indicador. mide.

Nombre de Experto: Mg. Luis German Maravi Zegarra

Firma del Experto:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis German Maravi Zegarra', with a stylized flourish at the end.

Variable: Comunicación Interna						
Definición conceptual: Berceruelo (2011) conceptualiza que la comunicación interna es fundamental para generar una conexión íntima entre el trabajo personal y los propósitos corporativos, para hacer llegar la misión, visión y valores de una entidad, resulta indispensable para mantener el estímulo y motivación en los trabajos diarios, y repercute en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (p.19).						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Astrid Eryl Blanco Rodríguez (2018).						
Dimensión / indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Tipos de comunicación interna / Descendente	1. ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?	4	4	4	4	
	2. ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	4	4	4	4	
Tipos de comunicación interna / Ascendente	3. ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe confianza entre su jefe y compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
Tipos de comunicación interna / Horizontal	5. ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?	4	4	4	4	
	6. ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?	4	4	4	4	
Medios de comunicación interna/ Interpersonales	7. ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?	4	4	4	4	
	8. ¿Expresas tus ideas sin temor	4	4	4	4	

	con tus compañeros?					
Medios de comunicación interna/ Visuales	9. ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?	4	4	4	4	
	10. ¿Utilizan boletines informativos en la institución?	4	4	4	4	
Medios de comunicación interna/ Audiovisuales	11. ¿Utilizan videos en sus charlas informativos	4	4	4	4	
	12. ¿Recibes información a través de videos dinámicos?	4	4	4	4	
Formas de Comunicación / Formal	13. ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?	4	4	4	4	
	14. ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?	4	4	4	4	
Formas de Comunicación / Informal	15. ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?	4	4	4	4	
	16. ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?	4	4	4	4	

<p>Firma de validador experto</p>	
--	--

Variable: Clima Organizacional						
Definición conceptual: Según Peralta (2002) "El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Litwin y Stringer (s.f)						
Dimensión / Indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Autonomía/ Grado de libertad	1. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.	4	1	3	4	
	2. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.	1	4	1	1	
	3. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado	1	4	1	1	
	4. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.	1	4	1	1	
Conflicto y Cooperación / Nivel de colaboración	5. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa	1	1	1	1	
	6. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	1	1	1	1	
	7. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo	4	4	4	4	

	difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					
Conflicto y Cooperación / Apoyo personal y de herramientas de trabajo	8. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.	4	4	4	4	
	9. Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias	4	4	4	4	
	10. Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad	4	2	4	2	
Relaciones Sociales/ Productividad	11. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.	4	4	4	4	
	12. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	4	4	3	3	
	13. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	4	4	4	4	
	14. En esta empresa los que se	1	1	1	1	

	desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos					
Relaciones Sociales/ Satisfacción	15. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	1	1	1	1	
	16. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	4	4	4	4	
	17. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	4	4	4	4	
Centralización de la toma de decisiones / Delegación de responsabilidades	18. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	4	4	4	4	
	19. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	4	4	4	4	
Centralización de la toma de	20. En esta empresa hay poca	4	4	4	4	

decisiones / Autosuficiencia	confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.					
	21. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	4	4	4	2	
	22. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	1	1	1	1	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

ANEXO 3: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

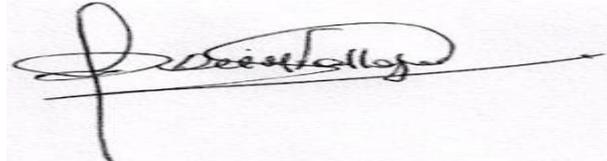
RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

	dimensión o indicador.	incluyendo lo que éste mide.		
--	------------------------	------------------------------	--	--

Nombre de Experto: Mg. José Martin Vallejos Decheco

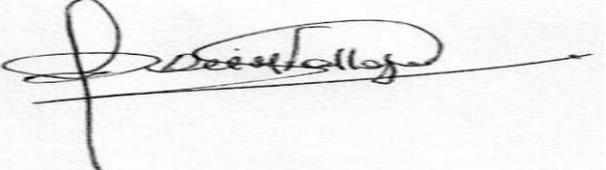
Firma del Experto:

A handwritten signature in black ink on a white background. The signature is cursive and appears to read 'José Martin Vallejos Decheco'. There is a horizontal line drawn across the bottom of the signature.

Variable: Comunicación Interna						
Definición conceptual: Berceruelo (2011) conceptualiza que la comunicación interna es fundamental para generar una conexión íntima entre el trabajo personal y los propósitos corporativos, para hacer llegar la misión, visión y valores de una entidad, resulta indispensable para mantener el estímulo y motivación en los trabajos diarios, y repercute en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (p.19).						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Astrid Erly Blanco Rodríguez (2018).						
Dimensión / indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Tipos de comunicación interna / Descendente	1. ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?	4	4	4	4	
	2. ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	4	3	4	4	Te enteras
Tipos de comunicación interna / Ascendente	3. ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe confianza entre su jefe y compañeros de trabajo?	4	3	4	4	el
Tipos de comunicación interna / Horizontal	5. ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?	4	4	4	4	
	6. ¿Sientes que hay compañerismo entre colegas en la Institución?	3	4	4	4	Una adecuada comunicación

Medios de comunicación interna/ Interpersonales	7. ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?	4	4	4	4	
	8. ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?	4	4	4	4	
Medios de comunicación interna/ Visuales	9. ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?	3	3	3	3	¿La utilización de grupos en WhatsApp o en Facebook logra el propósito de comunicación con todos los miembros de la institución?
	10. ¿Utilizan boletines informativos en la institución?					
Medios de comunicación interna/ Audiovisuales	11. ¿Utilizan videos en sus charlas informativos	4	4	4	4	
	12. ¿Recibes información a través de videos dinámicos?	4	4	4	4	
Formas de Comunicación / Formal	13. ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?	4	4	4	4	
	14. ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?	4	4	4	4	
Formas de Comunicación / Informal	15. ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a	4	4	4	4	

	través de rumores?					
	16. ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?	3	4	4	4	Están reconocen que existen comunicación informal.

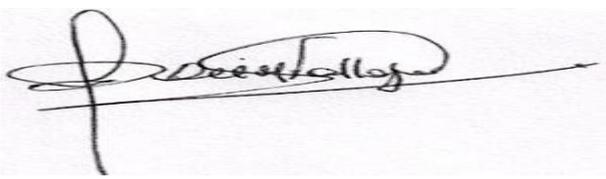
Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Variable: Clima Organizacional						
Definición conceptual: Según Peralta (2002) "El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran"						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Litwin y Stringer (s.f)						
Dimensión / Indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Autonomía/ Grado de libertad	1. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.	3	3	4	4	Hacer diferentes actividades
	2. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.	4	3	4	4	En empresa predomina un ambiente de amistad adecuado.
	3. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado	4	3	3	4	De trabajo
	4. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.	4	4	4	4	
Conflicto y Cooperación / Nivel de colaboración	5. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa	4	4	4	4	Para que valoren bien mis trabajos. es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa
	6. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	4	4	4	4	¿Qué tipo de iniciativa?

	7. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	4	4	4	4	La empresa
Conflicto y Cooperación / Apoyo personal y de herramientas de trabajo	8. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses .	4	3	3	4	La Propios intereses o preocupaciones
	9. Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias	4	4	4	4	
	10. Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad	4	4	4	4	
Relaciones Sociales/ Productividad	11. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.	4	4	4	4	La
	12. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	1	4	4	4	
	13. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique	4	4	4	4	

	cambiarlas de sus puestos habituales.					
Relaciones Sociales/ Satisfacción	14. En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos	1	4	4	4	
	15. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	1	3	4	3	
	16. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	1	3	3	4	El trabajo o los resultados?
Centralización de la toma de decisiones / Delegación de responsabilidades	17. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	4	3	4	4	
	18. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	2	4	4	4	
	19. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y	2	4	4	4	En la empresa

	cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					
Centralización de la toma de decisiones / Autosuficiencia	20. En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	2	4	4	4	
	21. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	2	4	4	4	
	22. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	2	3	4	4	Quando los trabajadores están motivados.

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

ANEXO 4: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
9. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
10. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
11. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
12. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Nombre de Experto: Doris Victoria Amezcua Cubillas

Firma del Experto:



Variable: Comunicación Interna						
Definición conceptual: Berceruelo (2011) conceptualiza que la comunicación interna es fundamental para generar una conexión íntima entre el trabajo personal y los propósitos corporativos, para hacer llegar la misión, visión y valores de una entidad, resulta indispensable para mantener el estímulo y motivación en los trabajos diarios, y repercute en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento (p.19).						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Astrid Erly Blanco Rodríguez (2018)						
Dimensión / indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Tipos de comunicación interna / Descendente	1. ¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?	4	4	4	4	FALTAN MAS ITEMS
	2. ¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?	3	3	3	4	
Tipos de comunicación interna / Ascendente	3. ¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?	4	4	4	4	
	4. ¿Existe confianza entre su jefe y compañeros de trabajo?					ESTA DEBE SER MAS EXPLICITA HABLA DE LA CONFIANZA MAS NO DE LA COMUNICACION
Tipos de comunicación interna / Horizontal	5. ¿La comunicación entre compañeros es adecuada?	4	4	4	4	DEBERIA DE HABER COOMUNICACION DE JEFES Y TRABAJADOR
	6. ¿Sientes que hay compañerismo?					LO MISMO DE LA 4

	entre colegas en la Institución?					
Medios de comunicación interna/ Interpersonales	7. ¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?	4	4	4	4	
	8. ¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?					LA PREGUNTA DEBE DE REHACERSE ESTA CEÑIDA A LA CONFIANZA, TEMOR
Medios de comunicación interna/ Visuales	9. ¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la institución?	4	4	4	4	NO SERIA CONVEINIETE COLOCAR REDES SOCIALES COMO WA, FB ETC
	10. ¿Utilizan boletines informativos en la institución?	4	4	4	4	FALTAN MAS ITEMS
Medios de comunicación interna/ Audiovisuales	11. ¿Utilizan videos en sus charlas informativos	4	4	4	4	
	12. ¿Recibes información a través de videos dinámicos?					DEBE REHACERSE ESTA BIEN LA IDEA
Formas de Comunicación / Formal	13. ¿La institución realiza reuniones formales para dar información?					ACA SE ESTA TRATANDO DE REUNIONES SE TRATA DE DECIR COMO SE DA LA COMUNICACIÓN FORMAL, POR MEDIO DE COMUNICADOS, MEMOS ETC

	14. ¿La institución se comunica a través de comunicados formales?					ES PARECIDA A LA ANTERIOR. ADEMAS CREO FALYTAN MAS ITEMS
Formas de Comunicación / Informal	15. ¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la institución a través de rumores?					LA 15 Y 16 SON PARECIDAS. LA COMUNICACIÓN INFORMAL ES LA QUE SE DAN COMO EN LA 7 POR EJEMPLO, PASADIZOS, SSHH
	16. ¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?					

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Variable: Clima Organizacional						
Definición conceptual: Según Peralta (2002) "El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran						
Instrumento: Cuestionario adaptado de Litwin y Stringer (s.f)						
Dimensión / Indicador	Ítems del instrumento	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Autonomía/ Grado de libertad	1. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.	4	2	4	3	MEJORAR LA REDACCION
	2. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.	1	2	2	2	NO MIDE LA DIMENSION
	3. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado	1	2	1	1	
	4. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.	3	2	2	1	
Conflicto y Cooperación / Nivel de colaboración	5. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa	1.	2	2	1	
	6. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	.1	2	2	1	
	7. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	4	4	4	4	

Conflicto y Cooperación / Apoyo personal y de herramientas de trabajo	8. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.	4	3	3	3	
	9. Cuento con todos los materiales de trabajo para hacer correctamente mis actividades diarias	4	4	4	4	
	10. Cuento con el apoyo de mis compañeros y superiores cuando no puedo realizar una tarea o actividad					ES SIMILAR A LA 7
Relaciones Sociales/ Productividad	11. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.	4	4	4	4	
	12. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	4	4	3	3	
	13. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	4	4	4	4	
Relaciones Sociales/ Satisfacción	14. En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos	4	4	4	4	
	15. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo	4	3	4	4	

	bien hecho que aquel mal hecho.					
	16. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	4	3	3	3	
Centralización de la toma de decisiones / Delegación de responsabilidades	17. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	4	2	4	4	
	18. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	4	3	3	3	
	19. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	4	3	4	4	
Centralización de la toma de decisiones / Autosuficiencia	20. En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	4	2	3	3	
	21. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	3	3	3	2	
	22. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	1	3	3	1	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--