



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Comunicación Interna y Clima Organizacional en la Empresa Deportiva Grekos de Ica, 2024”

Presentado por:

Bach: JHON MAIKOL JERRY VARGAS RIVERA

El resultado obtenido es una coincidencia de **3%**, por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 19 de agosto del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ADMINISTRACION



Dr. Vicente H. Ecos Quintanilla
DIRECTOR UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Administración



Comunicación interna y clima organizacional en la empresa
deportiva Grekos de Ica, 2024

Línea de Investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION

AUTOR (A):

Jhon Maikol Jerry Vargas Rivera

Asesor:

Mg. Eddy Tulio Paredes Sumari

Ica - Perú

2024

Dedicatoria

A mis queridos padres, quienes con su amor y apoyo incondicional me han inspirado en cada paso de este camino, gracias por su paciencia y por ser mi motivación constante.

Agradecimiento

Quiero manifestar mi profundo agradecimiento a Dios quien ha sido mi guía y mi fuerza durante este camino su amor y apoyo incondicional me han motivado a seguir adelante ante cada dificultad y le agradezco por las oportunidades de crecimiento y aprendizaje que he tenido.

A mis profesores les agradezco por su compromiso y pasión en la enseñanza, cada uno de ustedes ha impactado significativamente mi formación proporcionándome no solo conocimientos sino también valores fundamentales para ejercer la Administración con dedicación y ética.

A mi familia les doy las gracias por su amor y apoyo incondicional su confianza en mí y sus palabras de aliento han sido cruciales en cada etapa de este proceso, estoy eternamente agradecida por su comprensión y sacrificio que me han permitido cumplir mis sueños.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | x |
| Abstract..... | xi |
| I. Introducción | 1 |
| II. Estrategia metodológica | 6 |
| III. Resultados..... | 9 |
| IV. Discusión | 73 |
| V. Conclusiones | 77 |
| VI. Recomendaciones | 78 |
| VII. Referencias bibliográficas | 79 |
| VIII. Anexos | 81 |

Índice de tablas

| | | |
|----------------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Confiabilidad por Alfa de Cronbach</i> | 8 |
| Tabla 2 | <i>Pruebas de normalidad</i> | 71 |
| Tabla 3 | <i>Correlación entre Comunicación interna y Clima organizacional</i> | 71 |
| Tabla 4 | <i>Correlación entre dimensiones de la Comunicación interna y Clima organizacional.</i> | 71 |
| Tabla 5 | <i>Baremos de variables y dimensiones</i> | 94 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1 | <i>Análisis de la variable Comunicación interna</i> | 9 |
| Figura 2 | <i>Análisis de la dimensión Comunicación vertical descendente</i> | 10 |
| Figura 3 | <i>Análisis de la dimensión Comunicación vertical ascendente</i> | 11 |
| Figura 4 | <i>Análisis de la dimensión Comunicación horizontal diagonal</i> | 12 |
| Figura 5 | <i>Análisis de la dimensión Barreras de comunicación</i> | 13 |
| Figura 6 | <i>Análisis de la dimensión Retroalimentación</i> | 14 |
| Figura 7 | <i>Análisis de la variable Clima organizacional</i> | 15 |
| Figura 8 | <i>Análisis de la dimensión Trabajo en equipo</i> | 16 |
| Figura 9 | <i>Análisis de la dimensión Liderazgo</i> | 17 |
| Figura 10 | <i>Análisis de la dimensión Orientación a resultados</i> | 18 |
| Figura 11 | <i>Análisis de la dimensión Retroalimentación</i> | 19 |
| Figura 12 | <i>Análisis de la dimensión Motivación</i> | 20 |
| Figura 13 | <i>Considera que el jefe inmediato le otorga la información requerida para el desarrollo de sus funciones</i> | 21 |
| Figura 14 | <i>La información sobre el proyecto de la empresa (valores, misión, etc.) le llega por medio de sus superiores</i> | 22 |
| Figura 15 | <i>Su jefe inmediato le otorga las instrucciones requeridas para el desarrollo de sus actividades</i> | 23 |
| Figura 16 | <i>En la empresa sus jefes inmediatos le otorgaron una adecuada descripción del puesto de trabajo</i> | 24 |
| Figura 17 | <i>La información concerniente a la difusión de actividades o eventos en la empresa, le llegan por medio de sus jefes inmediatos</i> | 25 |
| Figura 18 | <i>Se siente satisfecho con la comunicación que tiene con sus jefes inmediatos</i> | 26 |
| Figura 19 | <i>En la empresa le otorgan la libertad y confianza para la coordinación de asuntos importantes</i> | 27 |
| Figura 20 | <i>Considera que tiene inconvenientes para comunicar problemas dentro de su puesto de trabajo con sus jefes inmediatos</i> | 28 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 21 | <i>Considera que en la empresa la comunicación con los superiores y colaboradores fluye de forma adecuada</i> | 29 |
| Figura 22 | <i>Considera que los superiores en la empresa comprenden los problemas o complicaciones que surgen en la realización de las funciones.....</i> | 30 |
| Figura 23 | <i>Suele intercambiar información con sus compañeros de trabajo</i> | 31 |
| Figura 24 | <i>Usualmente suele coordinar con sus compañeros sobre las tareas que deben ser desarrolladas</i> | 32 |
| Figura 25 | <i>En la empresa existe libertad para aclarar cualquier malentendido.....</i> | 33 |
| Figura 26 | <i>En la empresa los colaboradores muestran total confianza para resolver conflictos dentro del equipo de trabajo</i> | 34 |
| Figura 27 | <i>Considera que en la empresa existe un clima de apoyo, así como de entendimiento</i> | 35 |
| Figura 28 | <i>Su jefe inmediato suele brindarle información que puede utilizar en el desarrollo de sus funciones</i> | 36 |
| Figura 29 | <i>Considera que la información brindada por el jefe inmediato es creíble, así como confiable</i> | 37 |
| Figura 30 | <i>Considera que las instrucciones que provienen de sus compañeros dentro de una misma área llegan a ser interpretada de diferente manera</i> | 38 |
| Figura 31 | <i>En la empresa cuando la información es crítica o amenazante, los colaboradores actúan defensivamente</i> | 39 |
| Figura 32 | <i>Cuando recibe demasiada información por parte del jefe inmediato, selecciona parte de ella y el resto la desecha.....</i> | 40 |
| Figura 33 | <i>Su jefe inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes</i> | 41 |
| Figura 34 | <i>Obtiene información sobre la proyección profesional en la empresa por medio de su jefe inmediato</i> | 42 |
| Figura 35 | <i>Obtiene información directa sobre su desempeño por medio del jefe inmediato.</i> | 43 |
| Figura 36 | <i>Cuando el superior da una orden se asegura que el personal la entienda</i> | 44 |
| Figura 37 | <i>Cuando se otorgan órdenes en las funciones del personal, estos mismos se aseguran de haber comprendido la información brindada por el personal superior.....</i> | 45 |
| Figura 38 | <i>Recibe capacitaciones adecuadas para el logro de nuevas demandas de trabajo</i> | 46 |

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 39 | <i>En la empresa se toman en cuenta las iniciativas o sugerencias del personal</i> | 47 |
| Figura 40 | <i>Considera que existe un ambiente de confianza entre el personal.....</i> | 48 |
| Figura 41 | <i>El jefe inmediato considera la opinión del personal ante decisiones importantes ..</i> | 49 |
| Figura 42 | <i>Considera que las herramientas de trabajo son adecuadas.....</i> | 50 |
| Figura 43 | <i>Los superiores e la empresa fortalecen la confianza en el equipo de trabajo</i> | 51 |
| Figura 44 | <i>Los jefes inmediatos de las áreas acompañan al personal en el desarrollo de sus funciones</i> | 52 |
| Figura 45 | <i>Los jefes inmediatos de las diferentes áreas se involucran en la solución de cualquier conflicto que acontece entre el personal</i> | 53 |
| Figura 46 | <i>Los jefes inmediatos cuando otorga nuevas responsabilidades acompañan al personal en su desarrollo.....</i> | 54 |
| Figura 47 | <i>El personal superior de la empresa fomenta un clima de confianza con sus colaboradores</i> | 55 |
| Figura 48 | <i>Considera que el jefe inmediato exige mucho a su personal</i> | 56 |
| Figura 49 | <i>Considera que el personal está altamente comprometido en el logro de los objetivos de la empresa.....</i> | 57 |
| Figura 50 | <i>El personal se encuentra orientado a los resultados como equipo.....</i> | 58 |
| Figura 51 | <i>Los colaboradores se enfocan en el logro de los objetivos institucionales.....</i> | 59 |
| Figura 52 | <i>Considera que su desempeño aporta en el logro de los resultados deseados a nivel institucional</i> | 60 |
| Figura 53 | <i>En la empresa se informa de forma periódica a los trabajadores sobre el avance de las metas</i> | 61 |
| Figura 54 | <i>Existe el reconocimiento del trabajo bien realizado</i> | 62 |
| Figura 55 | <i>Considera que la retroalimentación por parte del jefe inmediato facilita el trabajo del personal</i> | 63 |
| Figura 56 | <i>Se considera las opiniones de los trabajadores para la mejora en la empresa...</i> | 64 |
| Figura 57 | <i>El jefe inmediato fomenta un entorno laboral de confianza y tranquilidad.....</i> | 65 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 58 | <i>El personal del área reconoce que el logro de los objetivos trae consigo actitudes positivas</i> | 66 |
| Figura 59 | <i>Considera que el personal de otras áreas habla de forma positiva sobre su área de trabajo</i> | 67 |
| Figura 60 | <i>Considera que su trabajo implica un reto diario y no una tarea más.....</i> | 68 |
| Figura 61 | <i>Tiene conocimiento sobre la filosofía y objetivos de la empresa.....</i> | 69 |
| Figura 62 | <i>Considera que los canales de comunicación en la empresa son los más adecuados</i> | 70 |

Resumen

En miras de desarrollar la investigación, se planteó determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024. Ante ello, el estudio fue de tipo básico, considerando el empleo del instrumento cuestionario en 98 colaboradores. Los resultados indicaron que la comunicación interna y el clima organizacional mostraron una correlación positiva de 0.674, destacando la influencia de la interacción interna en el ambiente laboral. La comunicación interna presentó un 67.30% en nivel medio, con subdimensiones como la comunicación vertical descendente en 66.30% y retroalimentación en 53.10%, lo que resalta cómo el flujo de mensajes interdepartamentales refuerza la confianza. El clima organizacional también alcanzó un 64.30% en nivel medio, siendo el trabajo en equipo y la motivación elementos clave para el fortalecimiento de relaciones y compromiso hacia objetivos comunes. Además, se observaron correlaciones significativas entre el clima organizacional y las dimensiones de comunicación, con valores notables como 0.648 para la comunicación horizontal diagonal, subrayando el papel crucial de la comunicación en la cohesión laboral. Se ha concluido que un entorno de trabajo colaborativo y efectivo depende en gran medida de la comunicación interna estructurada, la cual fomenta relaciones de confianza y un clima organizacional favorable. La interacción clara y bidireccional entre colaboradores y niveles jerárquicos no solo impulsa la cohesión, sino que también facilita el logro de objetivos comunes. Además, la correlación positiva encontrada indica que fortalecer la comunicación en sus diversas formas contribuye significativamente a mejorar el clima organizacional,

Palabras claves: Comunicación interna, clima organizacional, trabajo en equipo, liderazgo, orientación.

Abstract

In order to develop the research, it was proposed to determine the relationship between internal communication and the organizational climate in a company in Ica, 2024. Given this, the study was of a basic type, considering the use of the questionnaire instrument in 98 collaborators. The results indicated that internal communication and the organizational climate showed a positive correlation of 0.674, highlighting the influence of internal interaction in the work environment. Internal communication presented 67.30% at the medium level, with subdimensions such as downward vertical communication at 66.30% and feedback at 53.10%, which highlights how the flow of interdepartmental messages reinforces trust. The organizational climate also reached 64.30% at the medium level, with teamwork and motivation being key elements for strengthening relationships and commitment to common goals. Furthermore, significant correlations were observed between organizational climate and communication dimensions, with notable values such as 0.648 for horizontal diagonal communication, highlighting the crucial role of communication in work cohesion. It has been concluded that a collaborative and effective work environment depends largely on structured internal communication, which fosters trusting relationships and a favorable organizational climate. Clear and bidirectional interaction between collaborators and hierarchical levels not only boosts cohesion, but also facilitates the achievement of common goals. Furthermore, the positive correlation found indicates that strengthening communication in its various forms contributes significantly to improving the organizational climate,

Keywords: Internal communication, organizational climate, teamwork, leadership, orientation.

I. Introducción

A nivel internacional, las empresas buscan alcanzar un crecimiento, no obstante, la existencia de factores que limitan este fin tiende a ser reflejados en el desempeño organizacional, tal es el caso de Colombia, donde las compañías demuestran un débil clima organizacional por lo mismo que el 42.0% del personal carece de compromiso en sus funciones, el 35.0% afirma que es por la falta de equipo y para el 52.0% por falta de motivación (Ñopo, 2020).

Por su parte, la OIT mediante el programa SCORE destacó que el desarrollo de mejoras sobre el clima laboral aporta significativamente en las compañías, por lo mismo que las estadísticas en Bolivia reflejaron eficacia en la intervención de un programa efectuado por los empresarios en miras de potenciar el ambiente donde se desempeña su personal, en semejanza con los hallazgos en Colombia, donde la mejora sobre el clima organizacional aportó en la tasa de ausentismo del trabajador, de modo que, ahondó en el hecho que algunas empresas en la actualidad orientan sus estrategias hacia la optimizaciones de las relaciones interpersonales en cuanto influencia sobre el compromiso del colaborador y desempeño en sus actividades (Coronel, 2023).

A nivel nacional, se reconoce que las organizaciones en la actualidad afrontan nuevos desafíos para el logro de elevados niveles de competitividad o expansión en el mercado, siendo la comunicación uno de los aspectos que obstaculiza el alcance de estos elementos, por lo mismo que no enfocan sus procesos y estrategias a la mejora de la comunicación entre colaboradores y áreas que las integran para la consecución de los objetivos institucionales (Vilca et al., 2021). De igual forma, las investigaciones realizadas afirman que la problemática que reflejan las compañías proviene de la falta de una comunicación interna eficaz en cuanto los superiores no impulsan el trabajo en equipo o enfocan la atención hacia la comunicación externa descuidando el clima dentro de la organización, convirtiéndose en un condicionante que origina la desmotivación e incluso la insatisfacción en el personal (Cáceres, 2021).

Asimismo, un estudio realizado expresó que en el Perú únicamente el 3.0% de las empresas enfocan sus esfuerzos a la mejora de la comunicación como parte de un proceso en la gestión del talento humano, lo cual deriva de que muchas de estas no asumen la responsabilidad de potenciar la eficiencia de los colaboradores, mientras que una investigación efectuada por Aptitus sostuvo que el 81.0% de trabajadores en el Perú consideró relevante el clima laboral para el logro de un eficiente desempeño (Salazar, 2022).

A nivel regional, no se han encontrado suficientes investigaciones que reflejen como la comunicación interna repercute sobre el clima organizacional en las empresas, sin embargo, el estudio de Peña y Pérez (2022) afirmó que con el pasar del tiempo las compañías han empezado a mostrar mayor interés sobre el conseguir un buen clima laboral en cuanto reconocen que este

aspecto llega a incidir ya sea positiva o negativamente en el desempeño de los trabajadores y por consiguiente sobre los objetivos institucionales.

A nivel institucional, se identificó que en la empresa de análisis existen un conjunto de aspectos que afectan el logro de un óptimo clima organizacional en esta, siendo estos asociados a las dificultades que reflejan los colaboradores que forman parte de esta compañía para sostener vínculos interpersonales positivos, dado a que perciben la carencia de una adecuada comunicación entre estos mismos, condición que obstaculiza incluso la búsqueda de soluciones ante cualquier ocurrencia en el desarrollo de sus funciones.

En el contexto planteado, la **pregunta general** fue ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? Mientras que, las **preguntas específicas** fueron ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024?

Considerando la creciente necesidad de mejorar los espacios laborales, este estudio fue esencial al abordar aspectos que inciden directamente en la calidad de vida de los trabajadores. Examinar cómo se comunican los miembros de una organización permitió entender de qué forma se construye un entorno laboral en el que las personas puedan sentirse valoradas y apoyadas. A medida que se profundizó en la comprensión de estos factores, se proporcionó información útil para construir una **sociedad** en la que las dinámicas laborales favorezcan la cohesión y el bienestar individual y colectivo, beneficiando tanto a las organizaciones como a la comunidad en su conjunto.

Este análisis permitió a futuros investigadores y a profesionales del ámbito organizacional disponer de un recurso valioso que revela cómo elementos específicos pueden contribuir a la configuración de un entorno laboral saludable. Al ofrecer hallazgos claros sobre los componentes que fortalecen o debilitan la satisfacción de los empleados, se sienta una base de conocimientos aplicable para que otros diseñen programas que consideren factores esenciales en la retención y motivación de talentos. Así, las **prácticas** de gestión de talento pueden beneficiarse de este conocimiento al adaptar acciones que respondan de manera precisa a las necesidades laborales actuales.

La investigación amplió el marco de conocimientos vigentes al indagar en factores críticos que, aunque relevantes, han sido insuficientemente explorados en estudios previos. La atención a estos elementos permitió generar aportes novedosos, lo cual robusteció la comprensión académica sobre la dinámica interna en contextos laborales. En este sentido, el trabajo no solo contribuyó al **desarrollo teórico**, sino que también proporcionó perspectivas nuevas sobre temas complejos,

elevando la calidad del conocimiento en el campo organizacional. Esta contribución teórica, por ende, sienta precedentes importantes para estudios posteriores.

La **metodología** empleada, orientada a la recolección de datos mediante cuestionarios administrados a colaboradores, facilitó un análisis que permitió capturar las percepciones individuales respecto a temas específicos sin influir en sus respuestas. Esta elección metodológica garantizó la obtención de información confiable y directa de los empleados, lo que posibilitó una perspectiva clara sobre las dinámicas internas en la organización. Además, este enfoque permite un análisis más preciso al basarse en datos que reflejan la realidad de los colaboradores, ofreciendo así un panorama integral sobre el clima laboral en el contexto particular estudiado.

La **importancia** del estudio radicó en su contribución al bienestar integral dentro de los entornos laborales, ya que abordó factores que impactan tanto en la motivación como en la retención del personal. Dado que una adecuada interacción laboral mejoró la percepción de los colaboradores respecto a sus entornos de trabajo, los resultados obtenidos pueden guiar prácticas en diversas organizaciones. Al final, el bienestar y la satisfacción en el ambiente laboral no solo benefician al personal, sino que también pueden llevar a mejoras en la productividad y en la imagen organizacional, lo cual es clave en el contexto actual.

De acuerdo con lo manifestado, el **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024. Además, los **objetivos específicos** fueron: 1) Identificar el nivel de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024; 2) Identificar el nivel del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024; 3) Identificar la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024.

Mientras que, la **hipótesis general** fue: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024. Así mismo, las **hipótesis específicas** fueron. 1) Existe nivel medio de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024; 2) Existe nivel medio del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024; 3) Existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024.

En cuanto a los **antecedentes**, se dejaron en manifiesto a los siguientes estudios tomados como referencia:

Gómez (2021), Argentina, buscó evaluar la comunicación interna en el fortalecimiento sobre la cultura organizacional. Además, correspondió un estudio descriptivo, con la participación de 73 colaboradores, aplicando el cuestionario. Igualmente, los hallazgos expusieron que el 50.0% afirmó tener conocimientos sobre la misión, así como de los valores y visión de la entidad, el

91.7% se mostró orgulloso de pertenecer a esta, el 66.7% consideró que su desempeño aporta en la visión de la entidad, mientras que el 29.2% afirmó que en la entidad se generan alternativas respecto a la resolución de conflictos. Concluyendo que, el proceso de comunicación interna es fundamental para que las entidades fortalezcan su clima organizacional por medio de herramientas donde el personal alcanza la identificación del funcionamiento de esta.

Canguano y Gutiérrez (2023), Ecuador, buscaron evaluar la comunicación interna y su asociación ante el clima laboral en una empresa. Igualmente, correspondió a un estudio cuantitativo, empleando el cuestionario hacia 35 colaboradores. Asimismo, los resultados revelaron que el 73.0% consideró que siempre se hace uso de estrategias de comunicación, el 51.0% afirmó que siempre entre compañeros atienden a las indicaciones y existe apoyo mutuo, el 68.0% se mostró satisfecho en el ámbito laboral, el 64.0% valoró un buen desempeño en la entidad. Concluyendo que los elementos valorados reflejaron una asociación significativa.

Aragundi (2023), Ecuador, buscó evaluar la comunicación interna y su asociación respecto al clima organizacional en una entidad. Además, correspondió a un estudio descriptivo, empleando la encuesta hacia 20 integrantes de la entidad. Asimismo, los hallazgos revelaron que para el 65.0% se promueve la comunicación interna y esta mejora el compromiso de sus integrantes, para el 50.0% las herramientas comunicativas aportan sobre la comunicación interna, el 75.0% reveló que el clima organizacional repercute sobre la satisfacción laboral, mientras que para el 50.0% se basa en la conformidad y ambiente de trabajo en función a las necesidades del personal. Concluyendo que los elementos valorados demostraron una asociación considerable.

Carreño (2021), Piura, buscó evaluar la comunicación interna y su vinculación ante el clima organizacional en una entidad. Igualmente, fue un estudio transversal, empleando la encuesta hacia 87 trabajadores. Además, los resultados señalaron que la comunicación interna fue bien valorada por los colaboradores, donde el 78.2% mostró buen nivel de orgullo hacia la entidad, mientras que en el clima organizacional el 88.5% mostró mayor aceptación respecto a la estructura de la empresa. Concluyendo que las variables comparadas reflejaron una vinculación significativa.

Toribio (2023), Huacho, buscó evaluar la comunicación interna y su asociación referente al clima organizacional en una entidad. Asimismo, fue un estudio cuantitativo, aplicando la encuesta hacia 140 colaboradores. Además, los hallazgos expusieron que el 45.0% reveló que casi nunca informan a los superiores respecto a los problemas a resolver, igualmente, señalaron que los superiores no difunden las funciones o actividades de cada colaborador, no se otorgan ascensos y el 49.3% no se mostró conforme respecto a las evaluaciones dentro de la empresa. Concluyendo que los elementos comparados alcanzaron una asociación significativa con el $\rho = 0.715$.

Solis (2021), Callao, buscó evaluar la comunicación interna y su incidencia ante el clima organizacional de una entidad. Además, fue un estudio cuantitativo, empleando el cuestionario hacia 132 colaboradores. Asimismo, los hallazgos expusieron que para el 55.3% la comunicación interna alcanzó un rango regular y para el 38.6% nivel bueno, mientras que, para el 53.8% el clima organizacional fue regular y para el 31.8% fue bueno. Concluyendo que predominó una incidencia significativa equivalente a 0.767.

Rentería (2022), Lima, buscó evaluar la comunicación interna y su asociación respecto al clima organizacional de una entidad. Igualmente, fue un estudio descriptivo, empleando el cuestionario hacia 25 colaboradores. Además, los hallazgos expusieron que para el 40.0% la comunicación interna predominó en rango medio y para el 20.0% se halló en bajo nivel, mientras que, el 56.0% existió rango medio sobre el clima organizacional y para el 20.05 bajo nivel. Concluyendo que, los elementos comparados revelaron una asociación significativa de $p < 0.05$.

Peña y Pérez (2022), Ica, buscó evaluar la comunicación interna y su asociación respecto al clima organizacional en una compañía. Además, fue un estudio transversal, empleando la encuesta hacia 130 colaboradores. Asimismo, los hallazgos expusieron que el 71.0% valoró en óptimo nivel la comunicación interna de la empresa, mientras que para el 7.0% sólo a veces se evidencia su aplicación en la compañía, de igual forma, el 71.05 valoró en buen nivel el clima organizacional y para el 6.0% existe sólo a veces. Concluyendo que los elementos analizados reflejaron una asociación considerable equivalente a $\text{sig.} < 0.05$.

El esquema metodológico de este proyecto se estructuró de la siguiente manera: En primera instancia, se definió la finalidad principal, estableciendo el entorno, determinando los propósitos propuestos y justificando la relevancia del trabajo. Posteriormente, la segunda fase detalló las estrategias utilizadas para recopilar y analizar la información. La tercera sección se centró en los descubrimientos obtenidos del análisis realizado. A continuación, la cuarta etapa comparó estos descubrimientos con investigaciones previas. En la quinta parte, se resumieron los éxitos alcanzados. La sexta fase ofreció recomendaciones para abordar los desafíos identificados. Finalmente, la séptima sección enumeró las fuentes consultadas, y la última parte incluyó los apéndices que respaldan el estudio.

II. Estrategia metodológica

Tipo de investigación

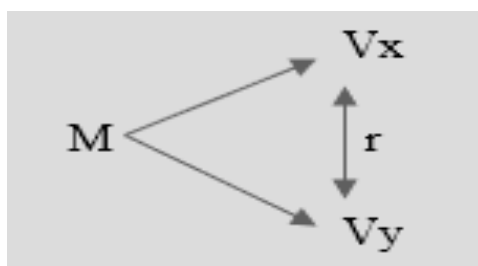
El estudio correspondió a un tipo básico por lo mismo que el investigador recolectó contenido que sirva para la debida descripción de la problemática planteada permitiendo ampliar los conocimientos que tienen los lectores respecto a los fenómenos de análisis. Hernández y Mendoza (2018), exponen que estos estudios se centran en el recojo de información requerida para generar un aporte teórico y conseguir la comprensión de determinado contexto de análisis.

Enfoque de investigación

El enfoque correspondió al cuantitativo, en vista de que los objetivos planteados fueron respondidos a través de cifras numéricas alcanzadas con el uso de la estadística. Hernández y Mendoza (2018), exponen que mediante este enfoque se emplean los medios estadísticos en miras de recolectar valores numéricos que aporten a ofrecer respuesta hacia los objetivos.

Nivel de investigación

Se tuvo el nivel correlacional puesto que el investigador aplicó la estadística en miras de reunir evidencia que revele la dinámica presentada por los elementos analizados. Hernández y Mendoza (2018), exponen que con la consideración de este nivel el investigador se enfoca en la recolección de evidencias que permitan reflejar el comportamiento colectivo de los elementos comparados.



M: Muestra

Vx: Variable 1

Vy: Variable 2

R: Relación

Diseño de investigación

El diseño correspondió al no experimental en vista de que el investigador no pudo alterar el contexto real bajo el cual se desenvuelvan las variables, de modo que sus particularidades debieron ser presentadas en su contexto real. Hernández y Mendoza (2018), exponen que este diseño no admite modificaciones en el comportamiento revelado por los fenómenos de análisis.

Población y Muestra

Población

La población fue integrada por 98 colaboradores de la empresa de análisis. Hernández y Mendoza (2018), exponen que la población queda integrada por la totalidad de personas que son consideradas para tener participación en el estudio por medio del ofrecimiento de su perspectiva sobre determinado contexto observado.

Muestra

La muestra fue representada por la no probabilística en vista de que fue integrada por la misma cantidad de la población, los 98 colaboradores, al no haber superado la cifra de los cien participantes. Hernández y Mendoza (2018), exponen que esta muestra no emplea la estadística para consignar el elemento muestral de un estudio, por lo mismo que se queda constituida por la misma cifra que integra la población.

Muestreo

El muestreo fue intencional por lo mismo que el investigador expresó los criterios que consideró en la selección de los participantes del estudio para garantizar el recojo de datos de calidad. Hernández y Mendoza (2018), exponen que este muestreo otorga la facilidad de establecer criterios a ser considerados para una adecuada selección de los participantes y garantizar la calidad de información que estos puedan ofrecer para el análisis de cierto contexto de estudio.

Criterios de inclusión

Colaboradores de la empresa de análisis.

Colaboradores que firmen consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Colaboradores que expresen su disposición por contribuir en el estudio.

Colaboradores que no otorguen el consentimiento informado.

Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta la cual mediante una serie de cuestionamientos buscó reunir la apreciación que tuvo el elemento muestral sobre el contexto que es objeto de estudio. Hernández y Mendoza (2018), exponen que esta técnica mediante un conjunto de cuestionamientos ordenados planteados por el investigador busca reunir la perspectiva de la muestra sobre ciertos fenómenos observados.

Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario, donde para el análisis de cada variable se contó con 25 interrogantes ordenadas, siendo estas distribuidas en cinco preguntas por cada dimensión y evaluadas con la escala ordinal y bajo los siguientes niveles: bajo (1-41), medio (42-83) y alto (84-125). Hernández y Mendoza (2018), exponen que este instrumento mediante preguntas busca reunir la apreciación de la muestra respecto al contexto que es objeto de análisis.

Validez del instrumento

Hernández y Mendoza (2018), señalan que la validez se consigna como aquel medio que permite demostrar la calidad dentro de un determinado instrumento. Para ello, en el Anexo 6, se estableció la exposición de una serie de autores por medio de la ficha técnica, con la finalidad de confirmar la información tomada como base fundamental para la conformación de un determinado instrumento.

Confiabilidad del instrumento

Hernández y Mendoza (2018), evidencian que el grado de confiabilidad expone la alta confianza que se puede tener de un determinado instrumento por medios estadísticos. En el Anexo 8, se consignó el cálculo del Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un valor superior a 0.70 en cada caso analizado, por medio de la aplicación de una prueba piloto representada por 10 individuos.

Tabla 1

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

| Variable | Confiabilidad | Condición |
|-----------------|----------------------|------------------|
| Variable 1 | 0.861 | |
| Variable 2 | 0.870 | Confiable |
| Ambas variables | 0.918 | |

Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Para la presentación de los resultados fue considerada la estadística descriptiva la misma que ayudó en la caracterización de los elementos analizados mediante frecuencias y porcentajes expuestos con gráficos y tablas, además, se utilizó la estadística inferencial en miras de establecer la dinámica de los elementos analizados, recurriendo al cálculo de los valores correlacionales y de significancia, donde al ser inferior a 0.05 validó la hipótesis, optando por el procesamiento mediante el Excel y SPSS V26.00.

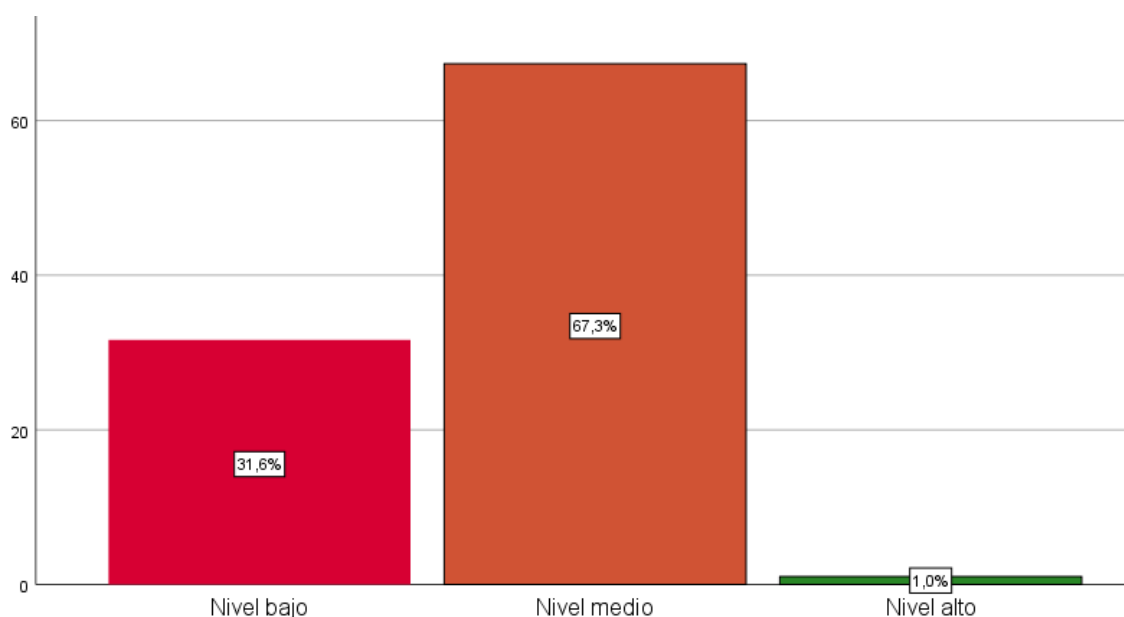
III. Resultados

Estadística descriptiva de variables y dimensiones

Objetivo específico 1

Figura 1

Análisis de la variable Comunicación interna

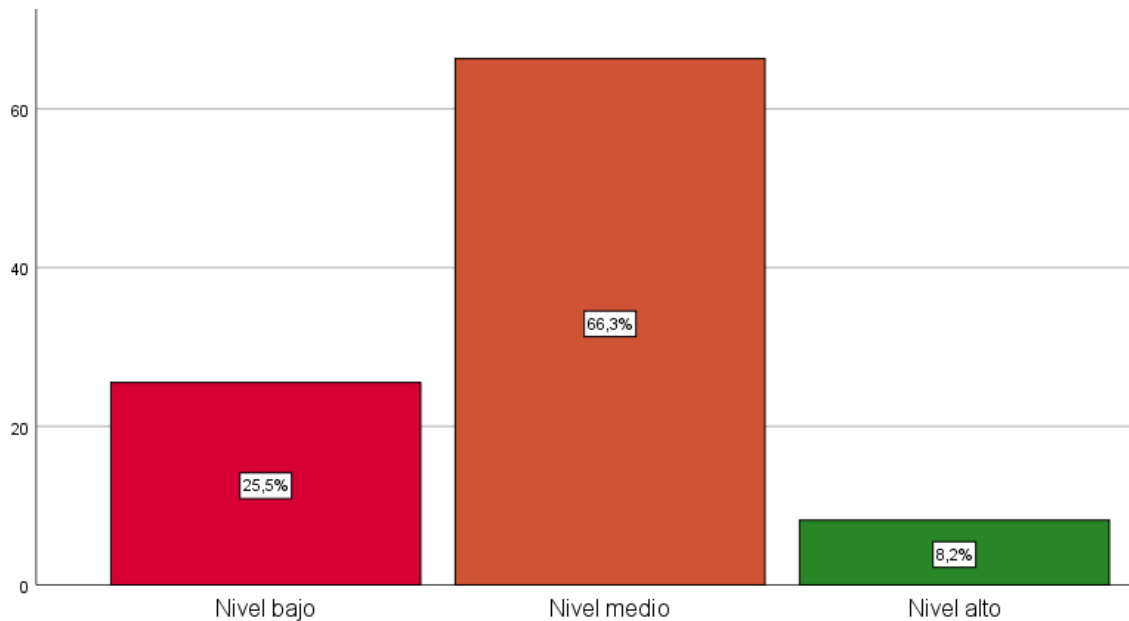


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 67.30%, a consecuencia de que, el flujo de información dentro de la organización representa el pilar que conecta a todos los niveles y áreas, la comunicación interna se convierte en un mecanismo crucial para el funcionamiento armónico y eficiente de la empresa. Una comunicación bien estructurada y clara facilita la comprensión de los objetivos comunes y contribuye a la cohesión entre colaboradores, lo que disminuye los posibles malentendidos y promueve una mayor transparencia. La efectividad en este proceso fortalece el sentido de pertenencia, al tiempo que asegura que todos los miembros estén alineados con los valores y metas de la organización.

Figura 2

Análisis de la dimensión Comunicación vertical descendente

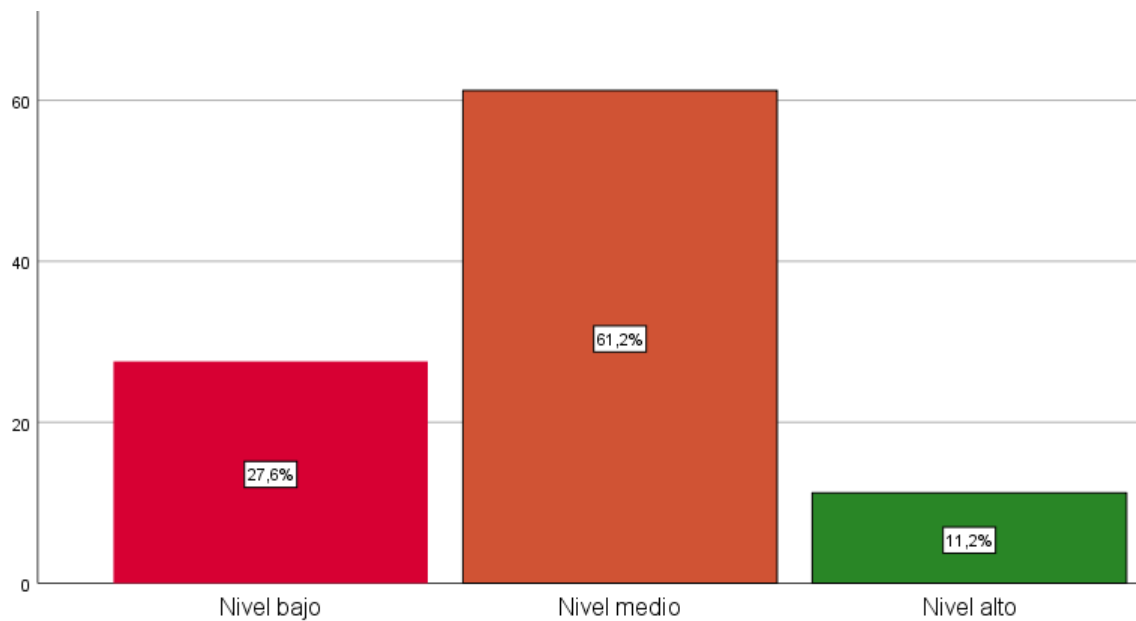


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 66.30%, a consecuencia de que, la transmisión de directrices desde los niveles superiores hacia los colaboradores es esencial para la claridad de los objetivos, esta forma de interacción influye en la percepción del ambiente laboral. Las instrucciones claras y oportunas pueden mejorar el compromiso de los empleados y reducir las incertidumbres, promoviendo un entorno donde se comprende el rumbo de la organización. La precisión en los mensajes y la estructura jerárquica son factores que inciden directamente en la satisfacción y cohesión del personal, impactando el contexto laboral en su conjunto.

Figura 3

Análisis de la dimensión Comunicación vertical ascendente

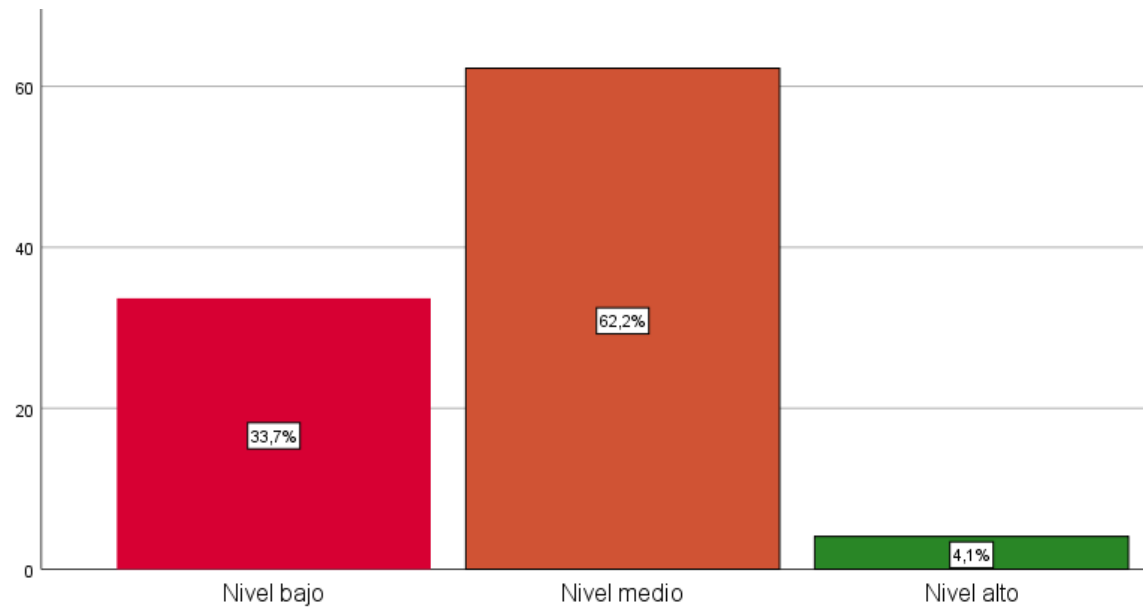


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 61.20%, a consecuencia de que, es crucial que los colaboradores puedan expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones a los niveles superiores, este flujo comunicativo favorece la creación de un entorno laboral colaborativo y participativo. Al tener una vía formal para transmitir sus ideas hacia arriba, los trabajadores sienten que sus aportes son valorados, lo que puede traducirse en un incremento del compromiso y una reducción de tensiones. La apertura hacia este tipo de interacciones puede construir relaciones de confianza y respeto que fomentan la estabilidad interna.

Figura 4

Análisis de la dimensión Comunicación horizontal diagonal

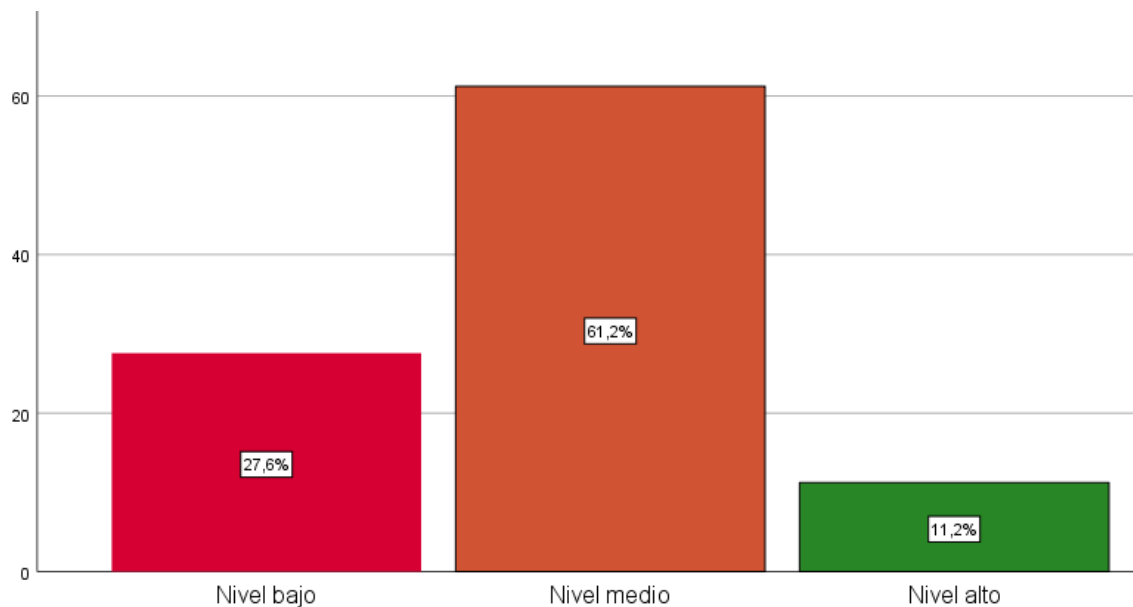


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 62.20%, a consecuencia de que, la cooperación entre distintas áreas o niveles de la organización permite una alineación en los objetivos y un uso eficiente de recursos, esta interacción facilita la cohesión entre equipos. Este tipo de intercambio de información impulsa la sinergia y una coordinación efectiva, especialmente cuando se involucran departamentos con funciones complementarias. La colaboración interdepartamental permite un flujo constante de ideas y mejores prácticas, lo cual fortalece el trabajo en conjunto y, por ende, un entorno organizacional más dinámico.

Figura 5

Análisis de la dimensión Barreras de comunicación

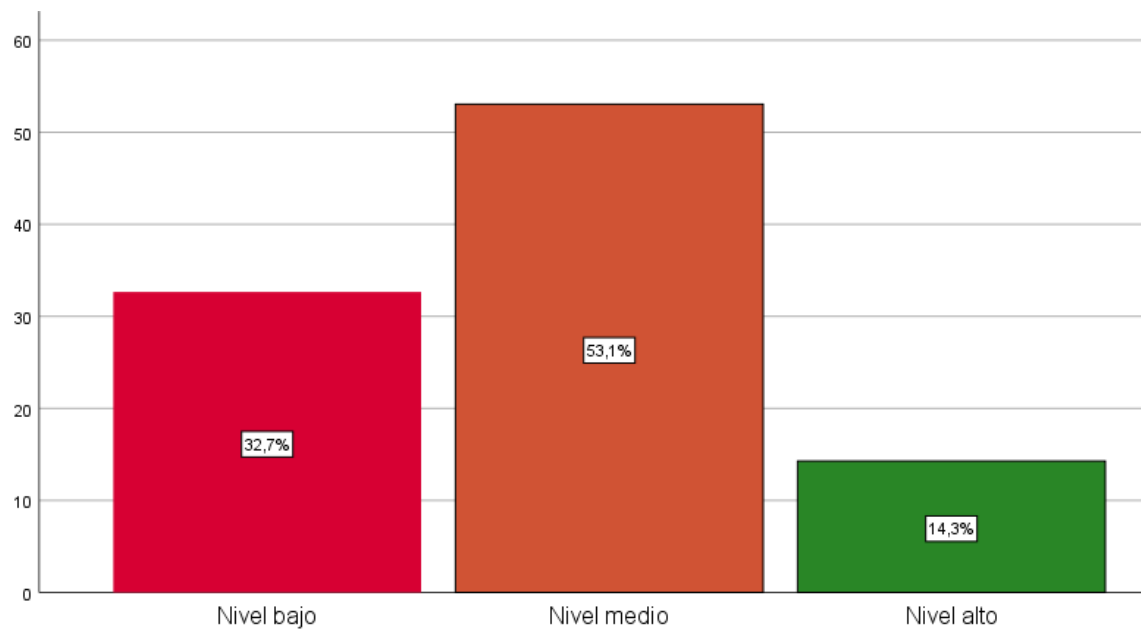


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 61.20%, a consecuencia de que, las interrupciones en el flujo de información pueden generar malentendidos y conflictos internos, la presencia de obstáculos en el proceso comunicativo afecta directamente el clima dentro de la empresa. Estos impedimentos pueden surgir de aspectos físicos, semánticos o psicológicos, y afectan la claridad en la transmisión de mensajes. La reducción de estos obstáculos es fundamental para evitar tensiones y frustraciones que deterioren la satisfacción de los empleados y la eficiencia de sus funciones.

Figura 6

Análisis de la dimensión Retroalimentación



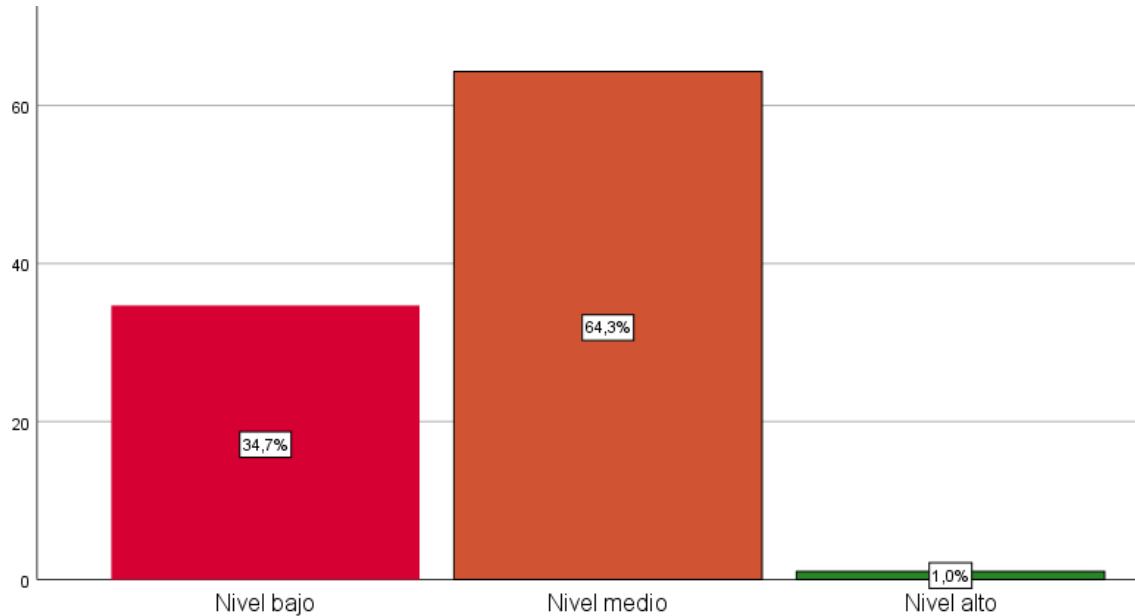
Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 53.10%, a consecuencia de que, la valoración y devolución de información sobre el desempeño son fundamentales para la mejora continua, este proceso facilita el ajuste de conductas y la alineación con los objetivos organizacionales. La devolución de opiniones permite a los empleados saber qué aspectos requieren refuerzo y en cuáles están teniendo un impacto positivo, lo cual es un elemento vital para el progreso personal y grupal. La efectividad de esta práctica puede fortalecer la seguridad en las capacidades de cada individuo y la relación con los superiores.

Objetivo específico 2

Figura 7

Análisis de la variable Clima organizacional

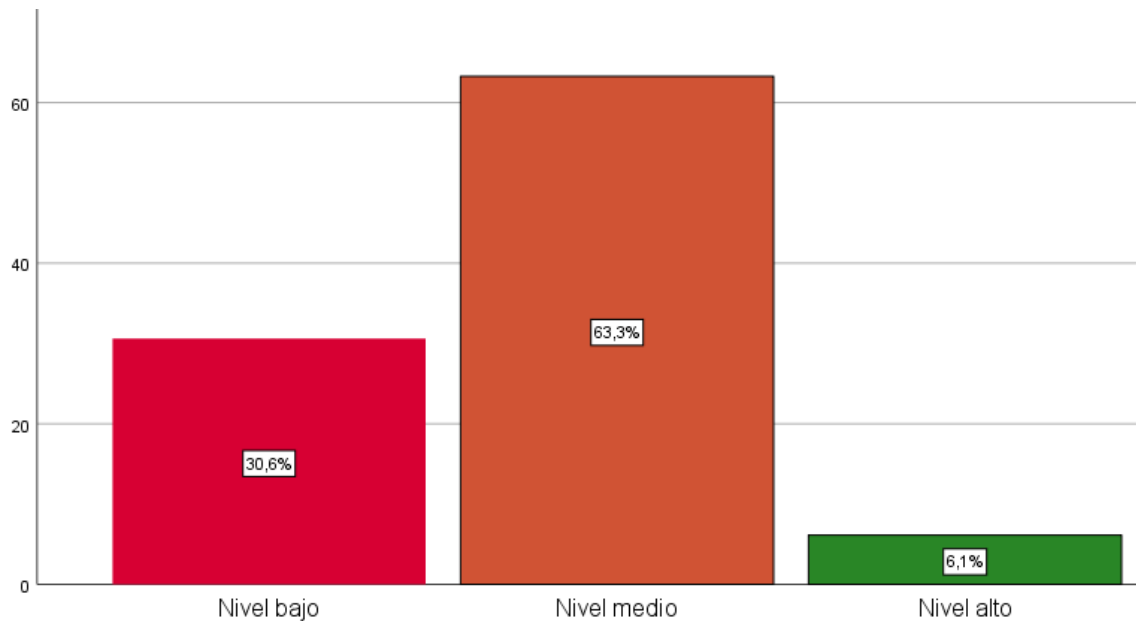


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 64.30%, a consecuencia de que, la percepción general sobre el ambiente de trabajo influye directamente en la satisfacción y el rendimiento de los empleados, el clima organizacional es un reflejo del nivel de bienestar dentro de la empresa. Un entorno laboral positivo, caracterizado por confianza, respeto y equidad, puede incrementar la motivación y reducir el estrés, facilitando una mayor productividad y una retención más alta de talento. La evaluación y mejora continua de este ambiente permiten identificar áreas que requieren atención, fortaleciendo así la relación entre los empleados y la empresa en su conjunto.

Figura 8

Análisis de la dimensión Trabajo en equipo

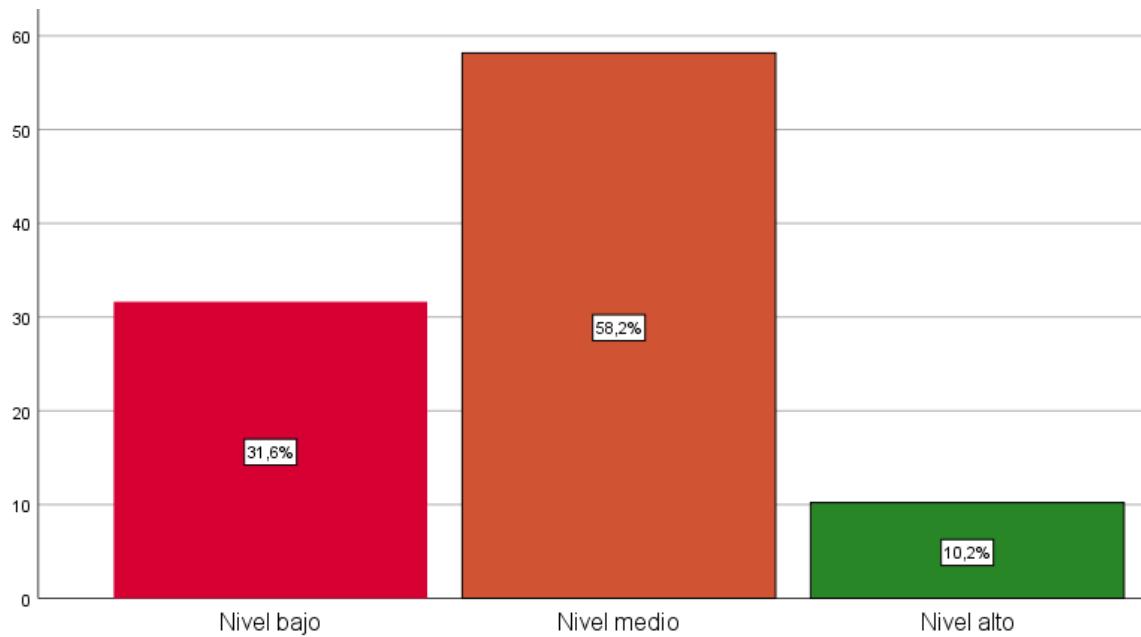


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 63.30%, a consecuencia de que, la cooperación entre los integrantes de una misma área de trabajo impulsa una mayor productividad y cohesión, la colaboración efectiva es indispensable para el desarrollo de un ambiente organizacional saludable. El trabajo conjunto contribuye a la distribución equitativa de responsabilidades y al aprendizaje mutuo, lo que fomenta un entorno de apoyo y colaboración. Esta dinámica, basada en el esfuerzo colectivo, permite enfrentar los desafíos de manera coordinada y fortalece los lazos interpersonales.

Figura 9

Análisis de la dimensión Liderazgo

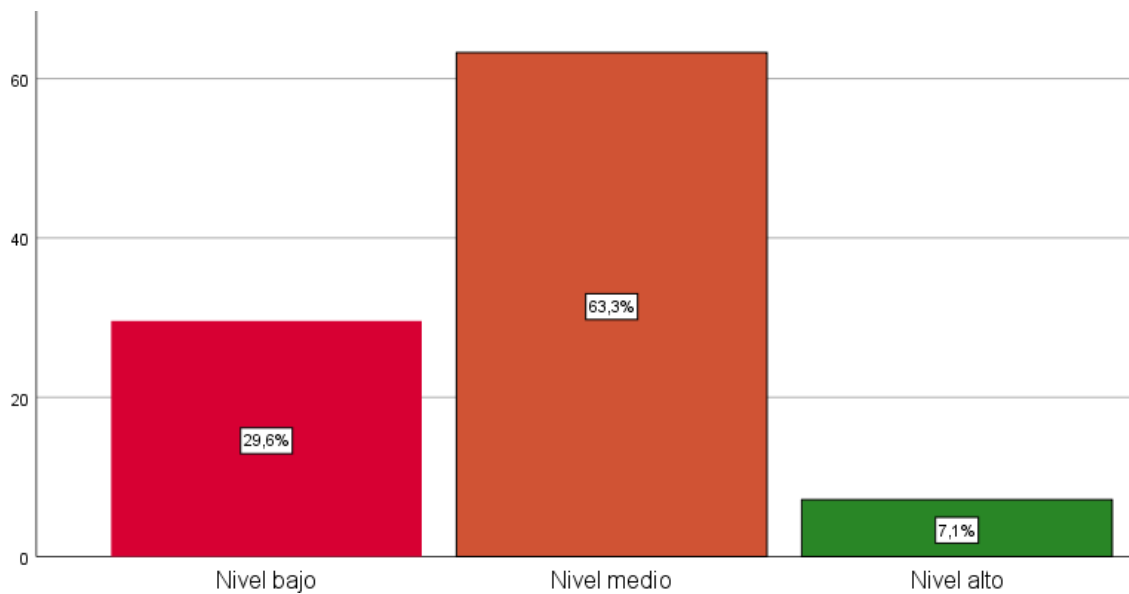


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 58.20%, a consecuencia de que, la capacidad de guiar y motivar a un equipo influye directamente en la forma en que se experimenta el ambiente laboral, un liderazgo adecuado proporciona estabilidad y dirección. La habilidad de un líder para inspirar y canalizar las energías hacia metas comunes tiene un efecto positivo en la percepción general de la empresa y en la disposición de los colaboradores a comprometerse. Un liderazgo sólido estimula el sentido de pertenencia y la confianza en la visión organizativa.

Figura 10

Análisis de la dimensión Orientación a resultados

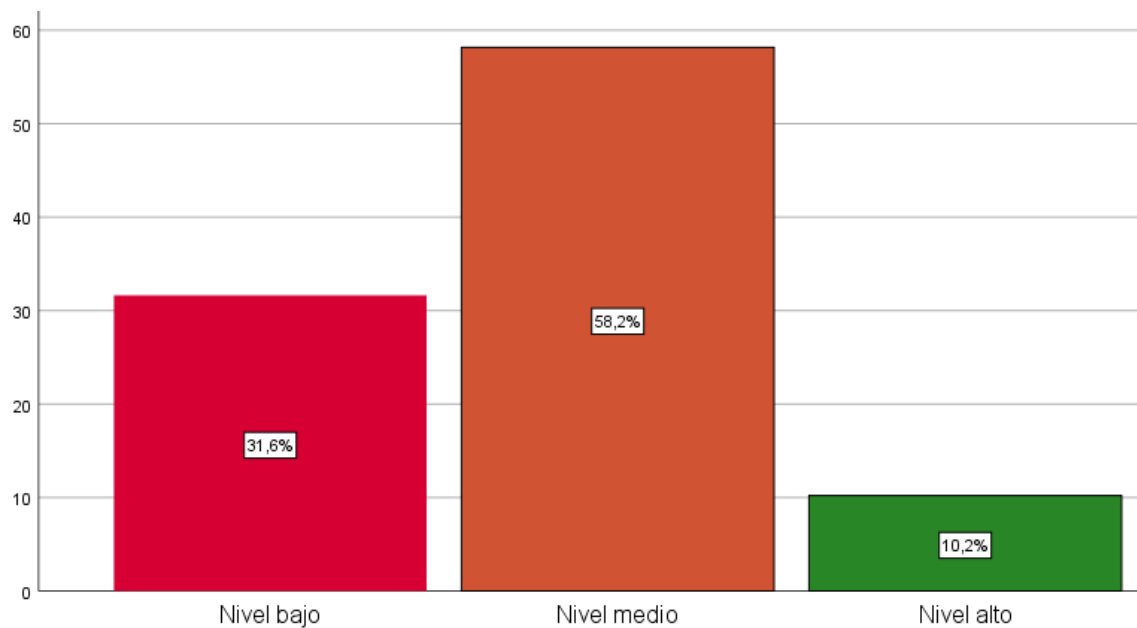


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 63.30%, a consecuencia de que, el enfoque en metas claras y alcanzables proporciona un marco de referencia que alinea los esfuerzos individuales y colectivos, la orientación hacia logros específicos favorece un entorno de responsabilidad compartida. Este enfoque permite que los colaboradores comprendan el propósito de sus labores, lo que incrementa su implicación y promueve una cultura de eficacia y rendimiento. La claridad en los objetivos refuerza un entorno laboral donde se valora el esfuerzo y la contribución de cada miembro.

Figura 11

Análisis de la dimensión Retroalimentación

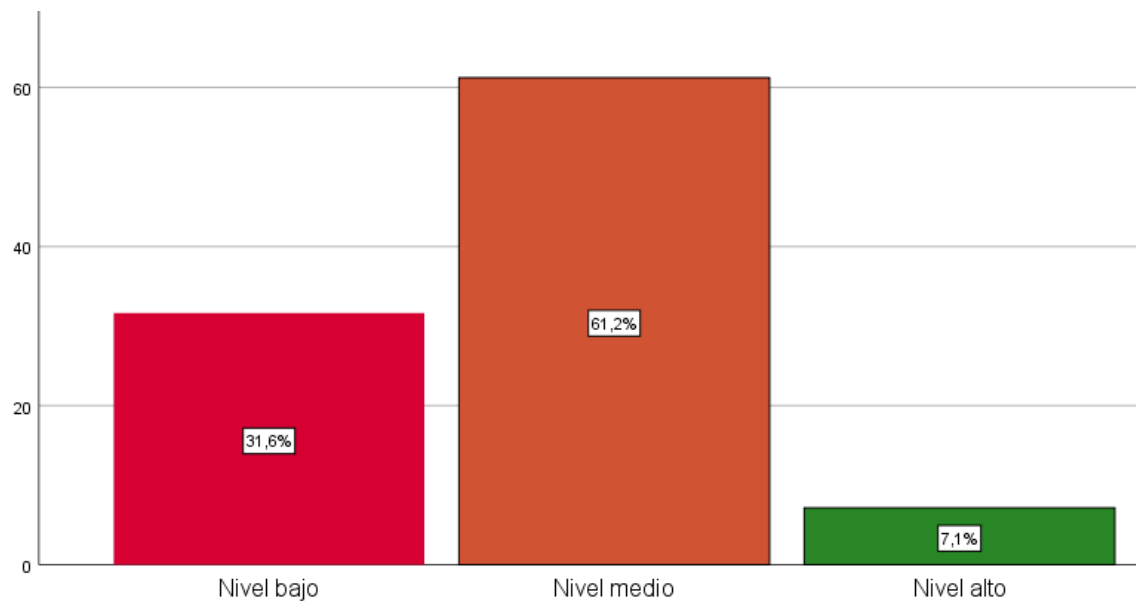


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 58.20%, a consecuencia de que, la comunicación abierta sobre los resultados y las áreas de mejora fomenta la confianza y la autoeficacia, este tipo de interacción contribuye a la adaptabilidad y el aprendizaje organizacional. La revisión de acciones y logros brinda una oportunidad para corregir y ajustar estrategias de manera proactiva, lo que se refleja en un clima donde el aprendizaje es constante y valorado. Este intercambio de opiniones favorece un ambiente de respeto y aprendizaje continuo.

Figura 12

Análisis de la dimensión Motivación



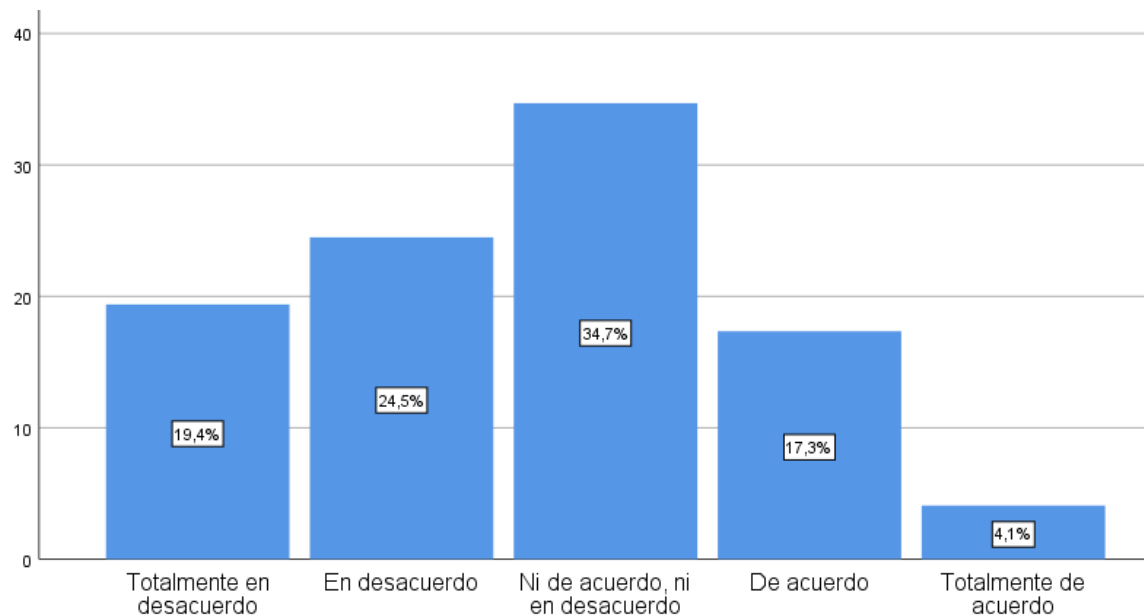
Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Los datos analizados expusieron un nivel de tendencia medio con un valor del 61.20%, a consecuencia de que, el estímulo hacia el logro de objetivos individuales y grupales está directamente relacionado con la satisfacción en el lugar de trabajo, la motivación es un pilar fundamental para mantener un entorno positivo. Los incentivos, el reconocimiento y la valoración de las contribuciones permiten que los colaboradores se sientan parte de algo significativo. Esta dinámica promueve un compromiso elevado y un sentido de propósito que fortalece la resiliencia frente a los desafíos laborales y, a su vez, el entorno de la organización.

Estadística descriptiva por pregunta

Figura 13

Considera que el jefe inmediato le otorga la información requerida para el desarrollo de sus funciones

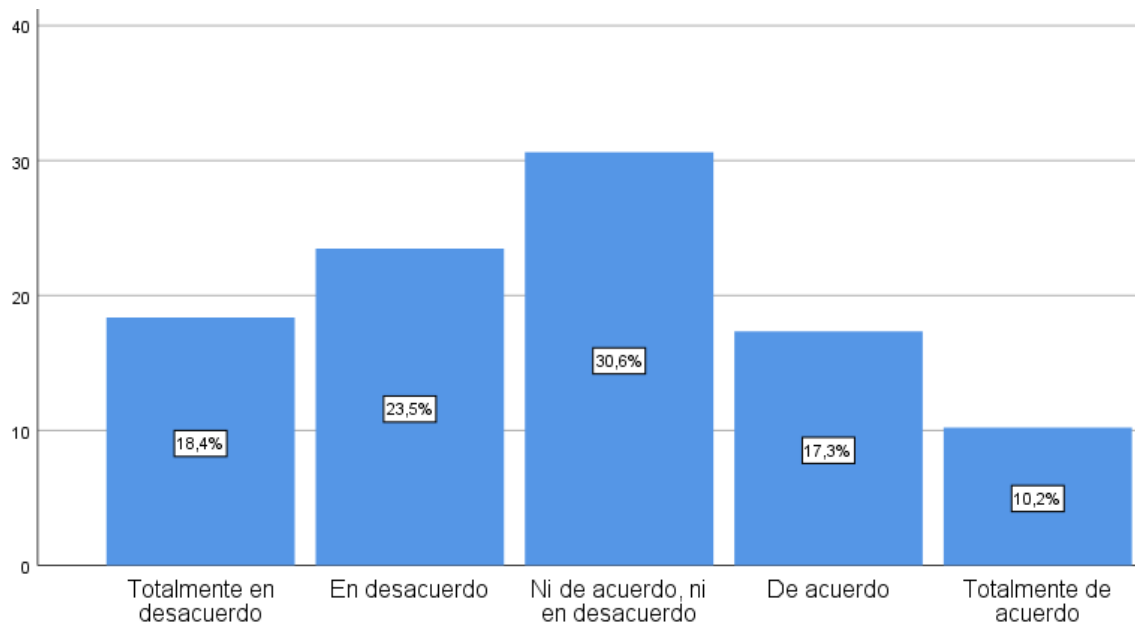


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El porcentaje de participantes que no muestra una posición clara respecto a recibir información necesaria de sus superiores alcanza el 34.70%, situándose en una postura de neutralidad. Este resultado sugiere que, para una parte considerable del personal, la comunicación sobre sus responsabilidades no siempre es específica o relevante. La falta de claridad en las instrucciones puede afectar tanto el rendimiento como la confianza en las relaciones con sus superiores. Esta falta de posicionamiento podría interpretarse como una señal de insatisfacción potencial o una necesidad de mejorar la transparencia en las funciones asignadas.

Figura 14

La información sobre el proyecto de la empresa (valores, misión, etc.) le llega por medio de sus superiores

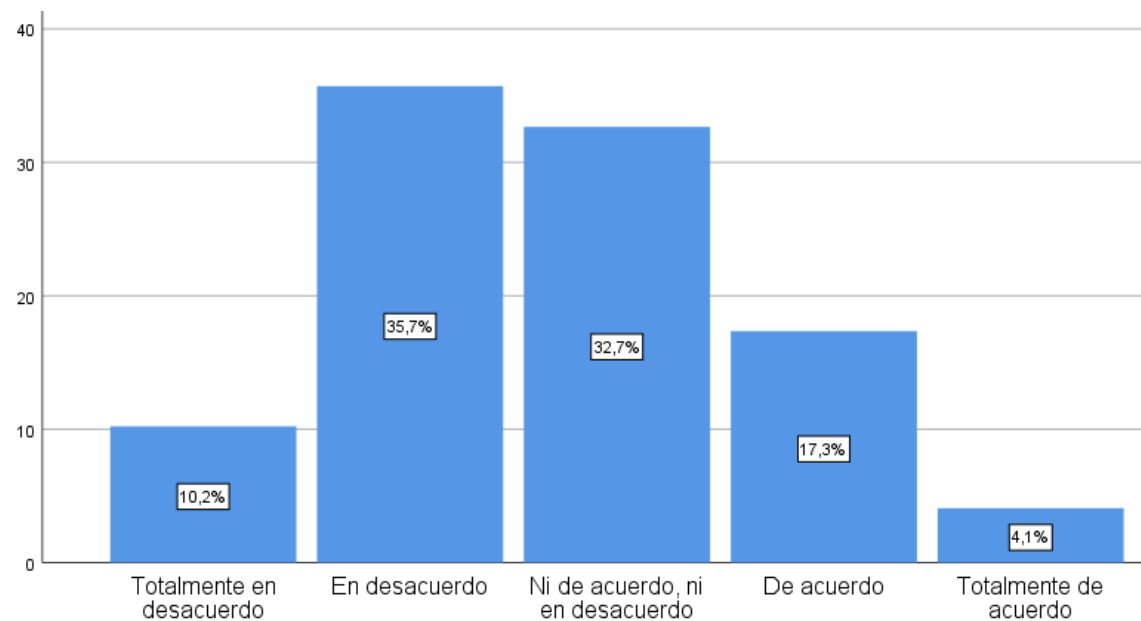


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 30.60% de neutralidad respecto a recibir información sobre los valores y misión de la empresa, se observa que el personal no percibe claramente la transmisión de los lineamientos estratégicos por parte de sus superiores. Esta indiferencia podría interpretarse como una señal de distanciamiento respecto a los objetivos organizacionales, ya que la comunicación de estos elementos es esencial para alinear esfuerzos. Mejorar el conocimiento sobre estos aspectos podría incrementar el compromiso y la cohesión en torno a las metas empresariales.

Figura 15

Su jefe inmediato le otorga las instrucciones requeridas para el desarrollo de sus actividades

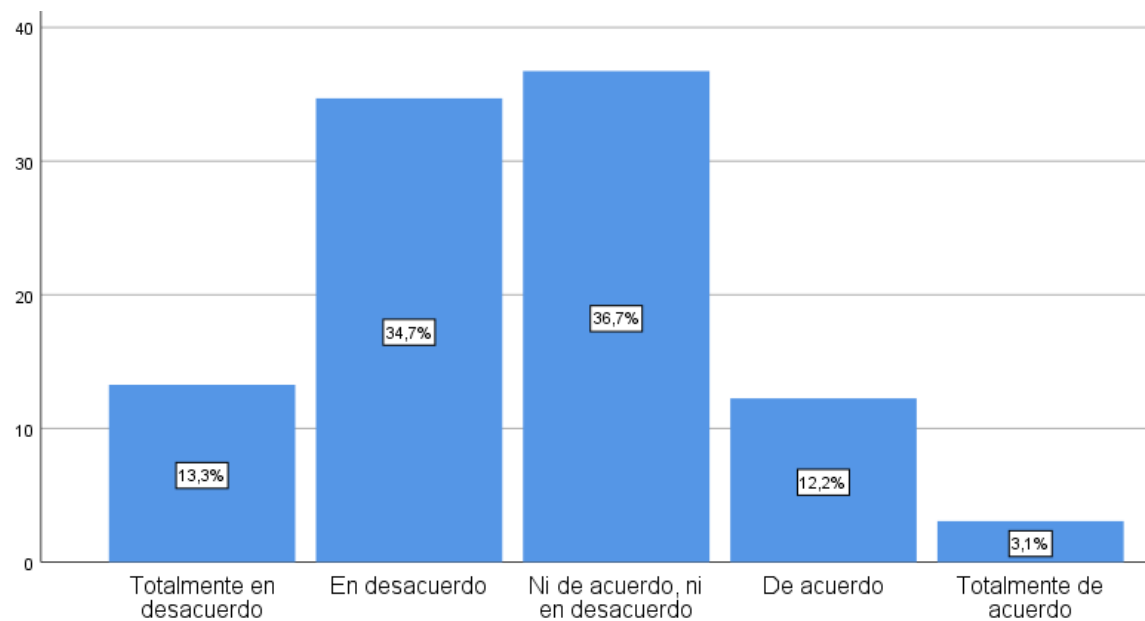


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 35.70% de los participantes manifiesta estar en desacuerdo sobre la claridad en las instrucciones recibidas para desarrollar sus actividades. Este alto porcentaje revela posibles deficiencias en la transmisión de directrices, lo cual podría estar generando confusión y disminuyendo la eficiencia en las tareas diarias. La falta de claridad en las indicaciones afecta directamente la autonomía del personal y puede ser indicativa de una necesidad de mejorar los canales de comunicación para facilitar la interpretación de las órdenes.

Figura 16

En la empresa sus jefes inmediatos le otorgaron una adecuada descripción del puesto de trabajo

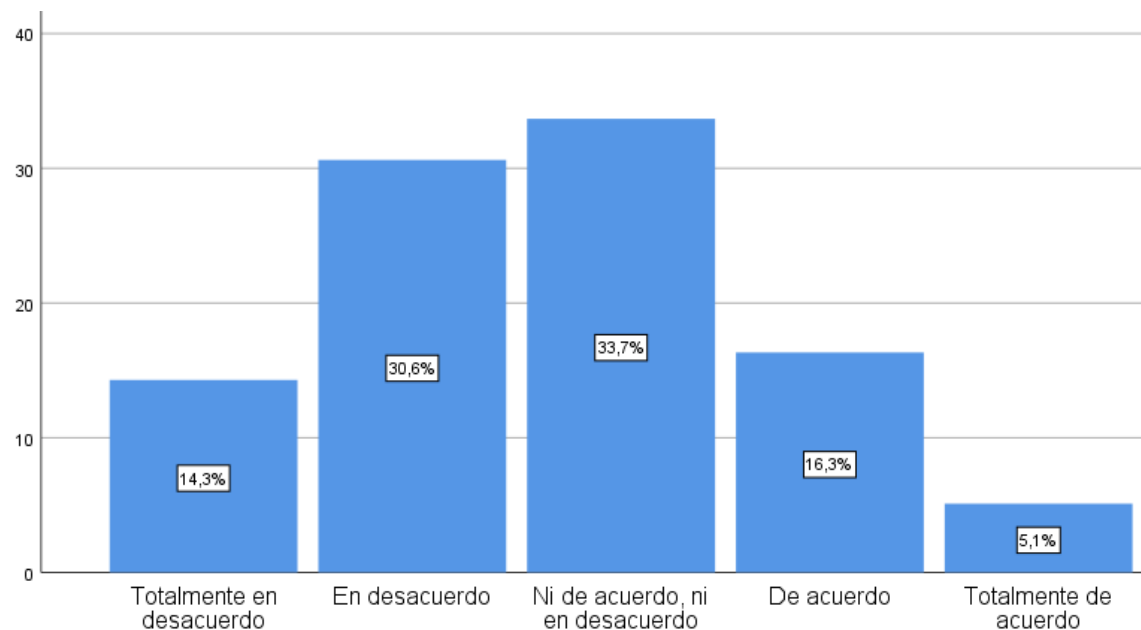


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un porcentaje del 36.70% mantiene una postura neutral sobre la precisión en la descripción de su puesto de trabajo. Este dato evidencia que muchos colaboradores no sienten que sus roles estén claramente definidos, lo que puede influir en su desempeño y en la satisfacción laboral. Un enfoque en la claridad y en la definición de responsabilidades podría fortalecer la percepción de los empleados sobre sus roles y contribuir a un ambiente laboral más estructurado y enfocado en metas claras.

Figura 17

La información concerniente a la difusión de actividades o eventos en la empresa, le llegan por medio de sus jefes inmediatos

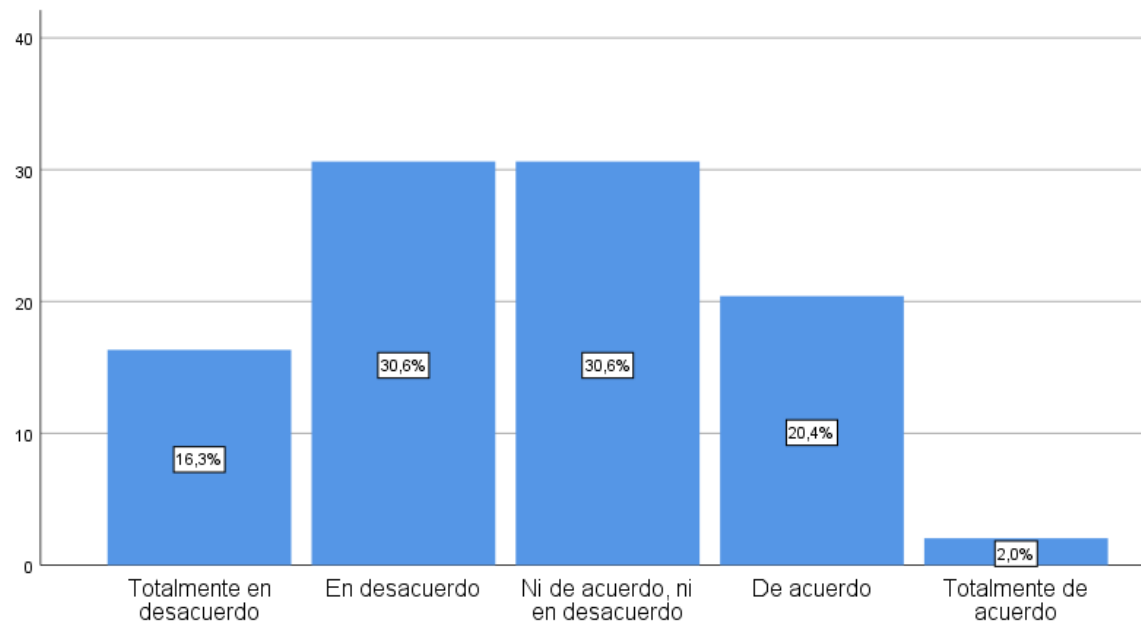


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 33.70% respecto a la difusión de actividades o eventos por parte de sus superiores sugiere que no todos los empleados perciben una comunicación efectiva en este ámbito. Esta percepción de ambigüedad puede estar afectando la participación y la integración del personal en los eventos corporativos, lo que podría resultar en una desconexión del equipo respecto a los proyectos comunes. Mejorar el flujo de información sobre estas iniciativas puede fortalecer la cohesión interna y la motivación del personal.

Figura 18

Se siente satisfecho con la comunicación que tiene con sus jefes inmediatos

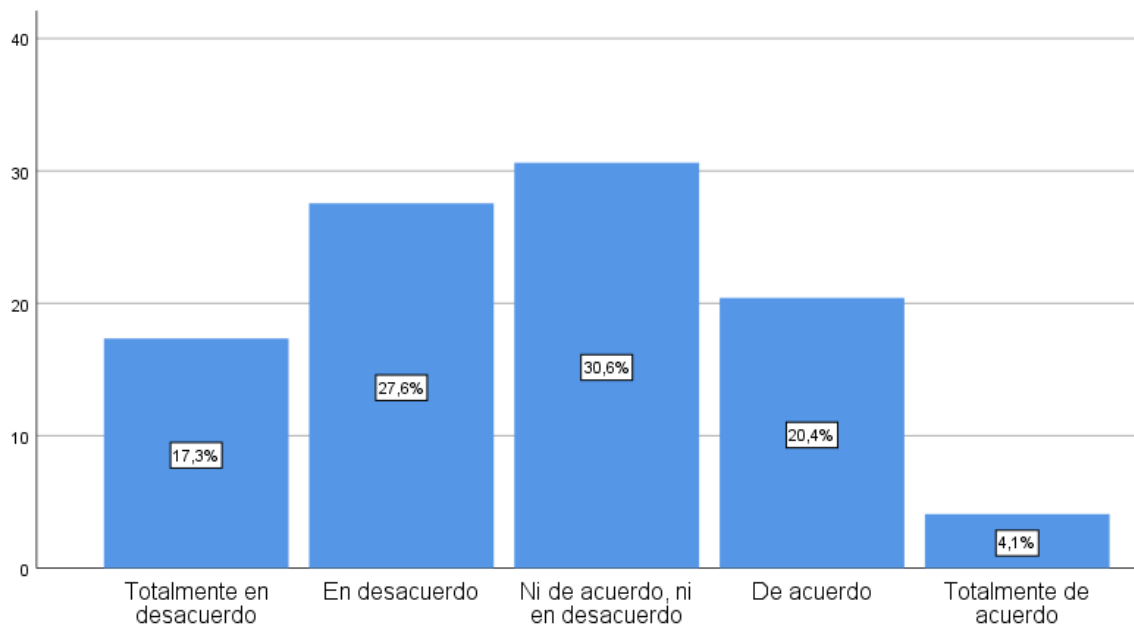


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 30.60% en una posición neutra sobre su satisfacción con la comunicación mantenida con sus superiores, se observa una indiferencia que podría interpretarse como una falta de conexión efectiva. Esta neutralidad sugiere que, aunque no existe una percepción negativa, tampoco hay una satisfacción clara, lo cual podría ser una oportunidad para fomentar interacciones más frecuentes y constructivas, mejorando así la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Figura 19

En la empresa le otorgan la libertad y confianza para la coordinación de asuntos importantes

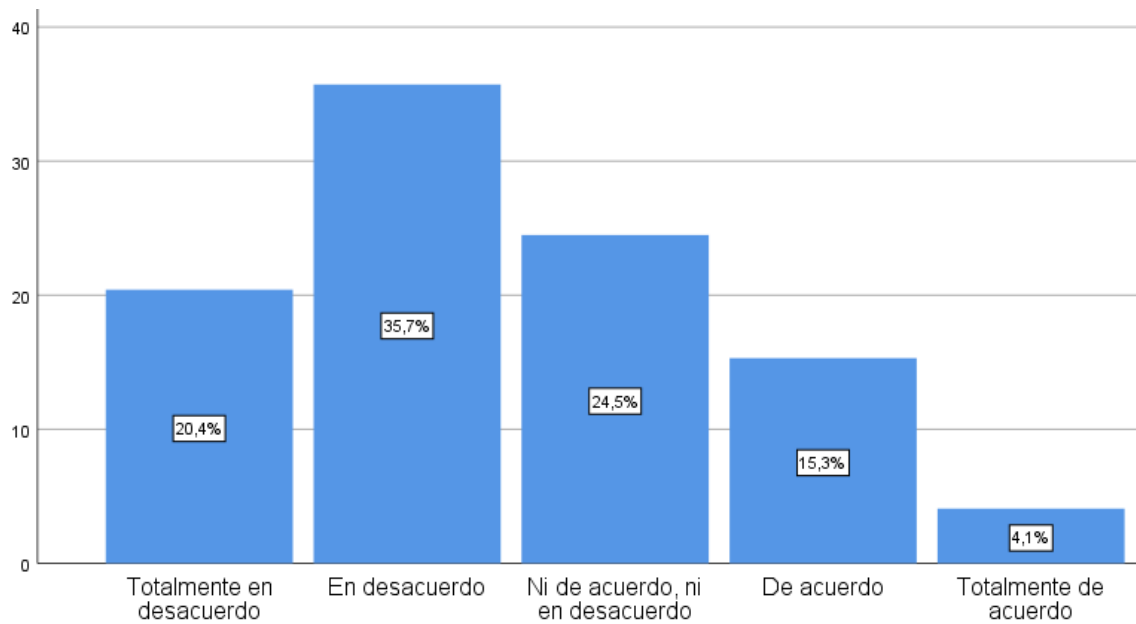


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 30.60% de neutralidad en cuanto a la percepción de libertad y confianza para coordinar asuntos importantes apunta a una percepción de equilibrio, aunque quizás insuficiente, en el nivel de autonomía. Esta respuesta podría indicar que, si bien algunos colaboradores sienten una moderada libertad, otros pueden experimentar limitaciones en la toma de decisiones. Para fortalecer la autonomía y confianza, sería pertinente revisar las dinámicas de supervisión para encontrar un balance adecuado entre guía y libertad de acción.

Figura 20

Considera que tiene inconvenientes para comunicar problemas dentro de su puesto de trabajo con sus jefes inmediatos

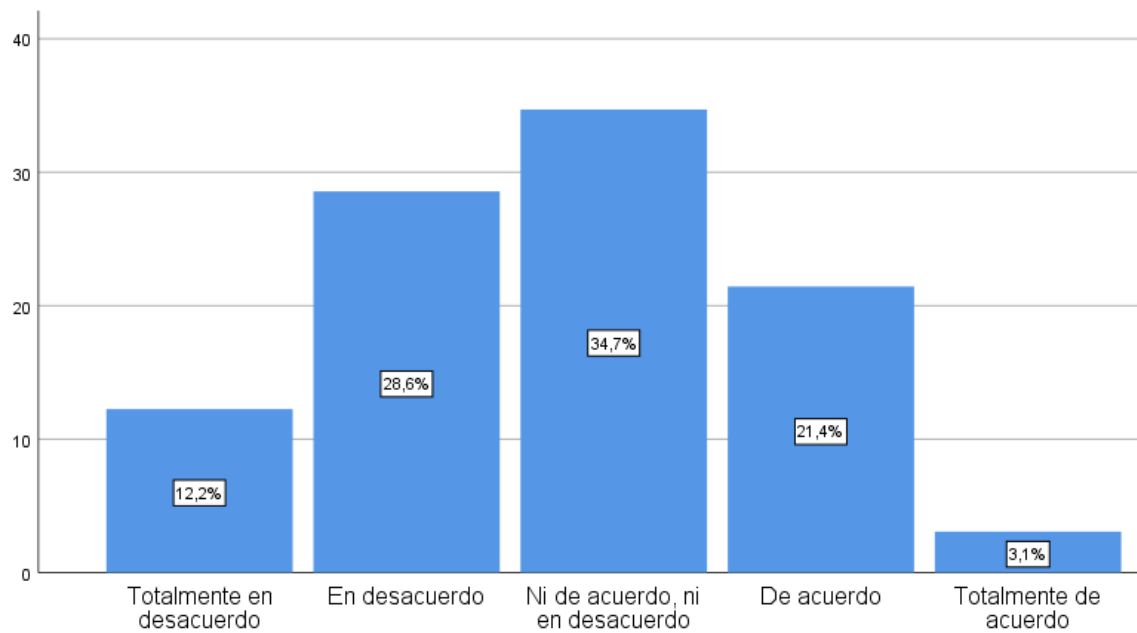


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 35.70% de participantes en desacuerdo sobre la facilidad para comunicar problemas en su puesto, el resultado señala una posible barrera en el flujo de información ascendente. Esta cifra indica que una parte significativa del personal percibe dificultades para expresar inquietudes o desafíos, lo cual podría estar limitando la resolución efectiva de problemas y afectando la moral del equipo. Fortalecer los espacios de diálogo y fomentar un ambiente abierto podría contribuir a una mayor transparencia y mejoría en la satisfacción laboral.

Figura 21

Considera que en la empresa la comunicación con los superiores y colaboradores fluye de forma adecuada

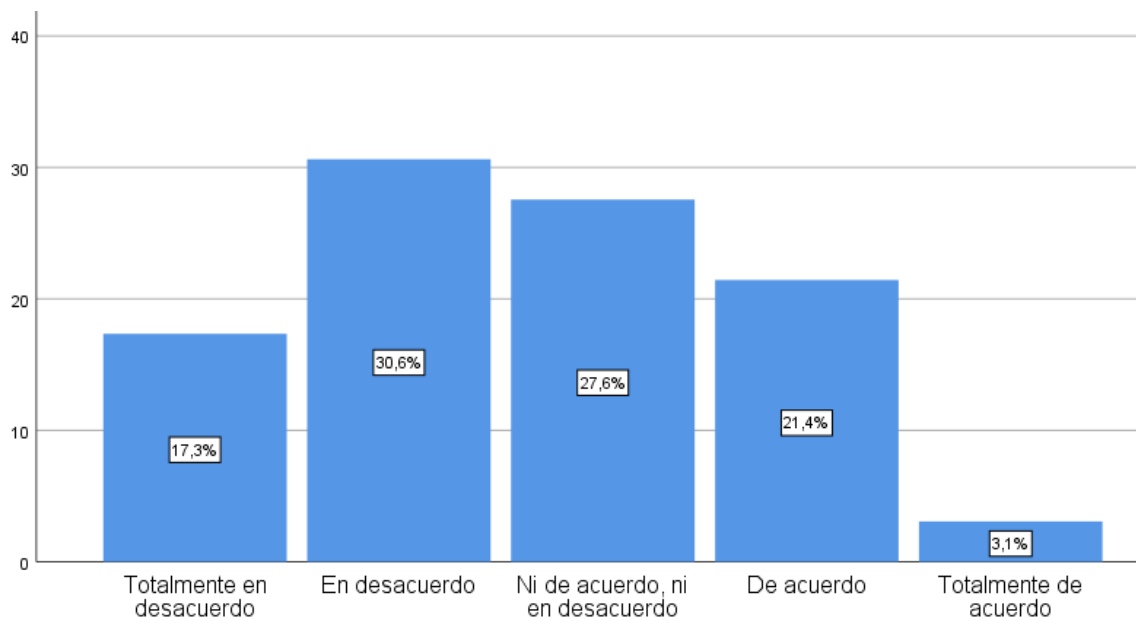


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 34.70% de neutralidad respecto a la fluidez de la comunicación con superiores y colegas refleja un equilibrio que puede estar ocultando tanto puntos fuertes como áreas de mejora en el intercambio de información. Este porcentaje indica que, aunque no existe una percepción claramente negativa, tampoco se considera un aspecto completamente satisfactorio. Este hallazgo resalta la necesidad de promover una interacción más constante y fluida entre los diferentes niveles de la organización para optimizar la coordinación en el entorno laboral.

Figura 22

Considera que los superiores en la empresa comprenden los problemas o complicaciones que surgen en la realización de las funciones

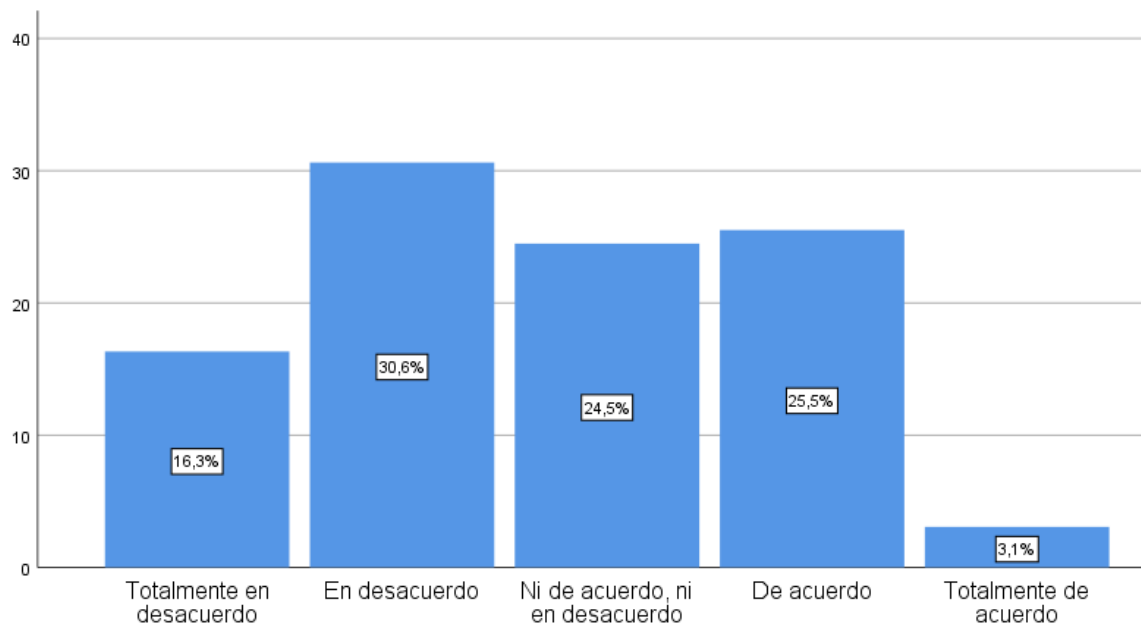


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 30.60% en desacuerdo respecto a la percepción de comprensión por parte de sus superiores sobre las dificultades en la realización de tareas apunta a una posible desconexión en la empatía organizacional. Este nivel de desacuerdo puede sugerir que los superiores no siempre están al tanto de los obstáculos que enfrenta el personal, lo que podría repercutir en la eficacia y en la motivación general. Un enfoque en la empatía y en la escucha activa podría mejorar el entendimiento mutuo y fortalecer el apoyo entre niveles jerárquicos.

Figura 23

Suele intercambiar información con sus compañeros de trabajo

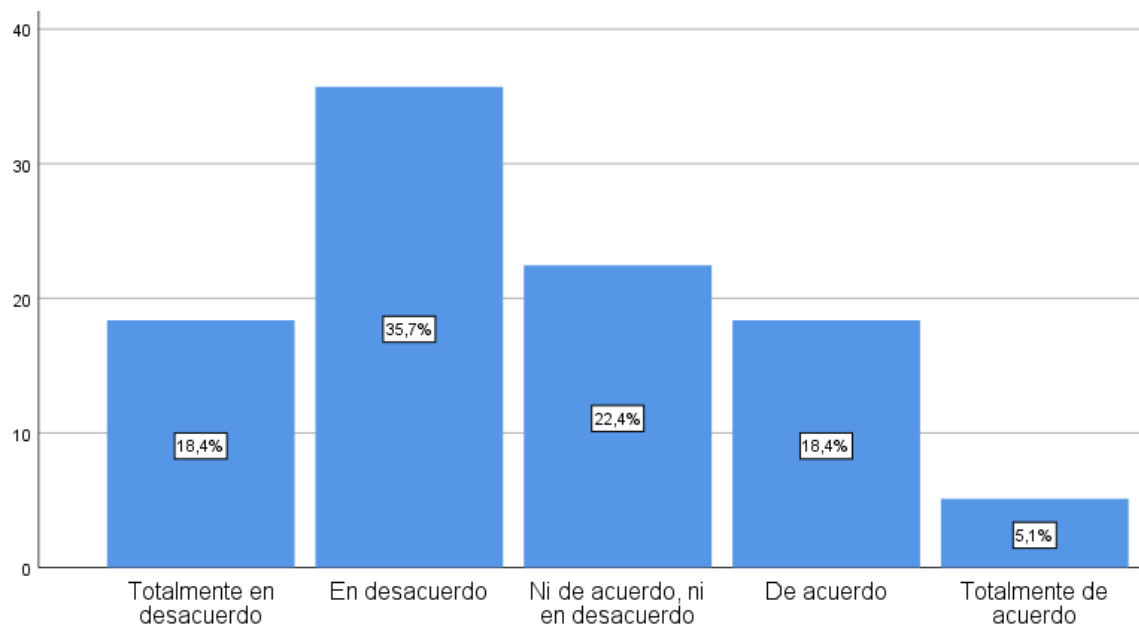


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 30.60% de participantes en desacuerdo sobre el intercambio de información entre compañeros, este dato revela posibles limitaciones en la colaboración interna. La falta de intercambio adecuado de información puede afectar la coordinación y la sinergia en las actividades diarias, lo cual es fundamental para el trabajo en equipo. Reforzar los espacios y medios para la comunicación interna podría mejorar la dinámica colaborativa y el rendimiento global del equipo.

Figura 24

Usualmente suele coordinar con sus compañeros sobre las tareas que deben ser desarrolladas

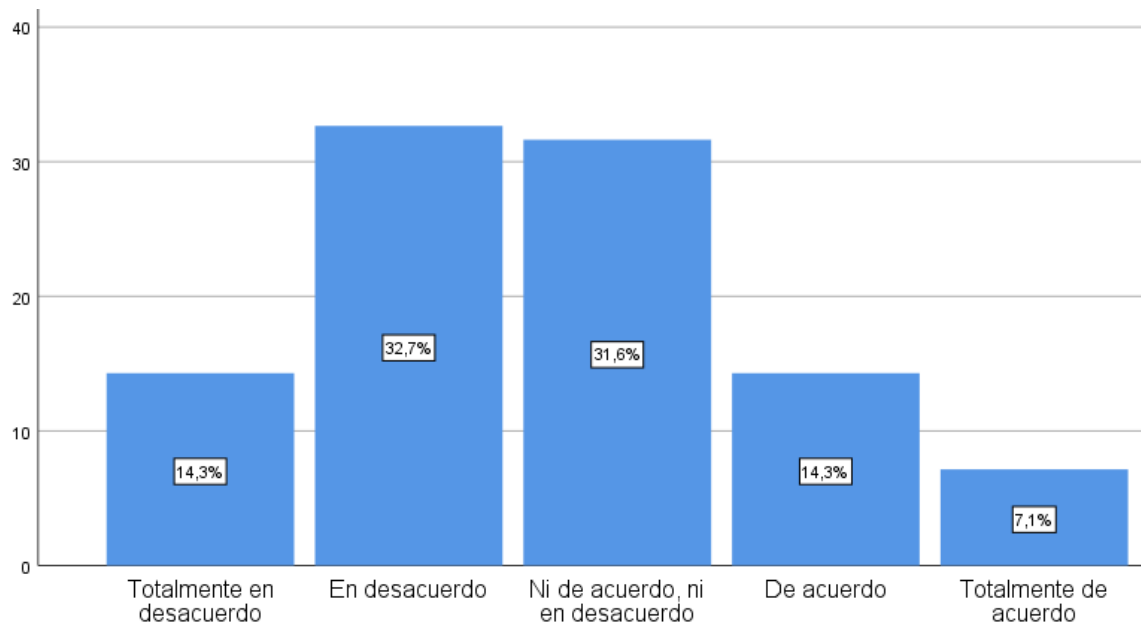


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 35.70% de los participantes expresa desacuerdo en cuanto a la coordinación con sus compañeros sobre las tareas a realizar. Este resultado señala una percepción de desconexión en la organización de las tareas colectivas, lo cual puede generar confusión y afectar la eficiencia operativa. Fomentar prácticas de coordinación más estructuradas y clarificar los roles dentro de los equipos puede ser clave para optimizar el desempeño y la cohesión entre colaboradores.

Figura 25

En la empresa existe libertad para aclarar cualquier malentendido

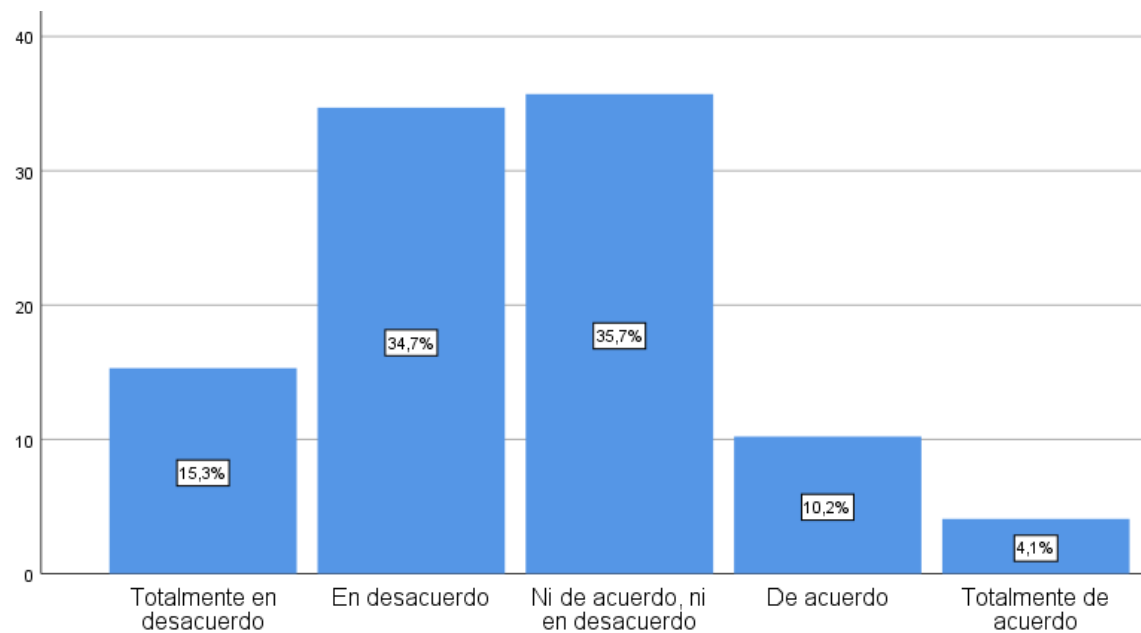


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 32.70% en desacuerdo respecto a la libertad para aclarar malentendidos sugiere una percepción de restricción en la resolución de conflictos. Este dato pone en evidencia una posible carencia de apertura en el manejo de desacuerdos, lo cual puede derivar en tensiones no resueltas y afectar la armonía del ambiente laboral. Facilitar canales de comunicación para aclarar dudas y resolver conflictos podría ser fundamental para crear un entorno de trabajo más saludable y colaborativo.

Figura 26

En la empresa los colaboradores muestran total confianza para resolver conflictos dentro del equipo de trabajo

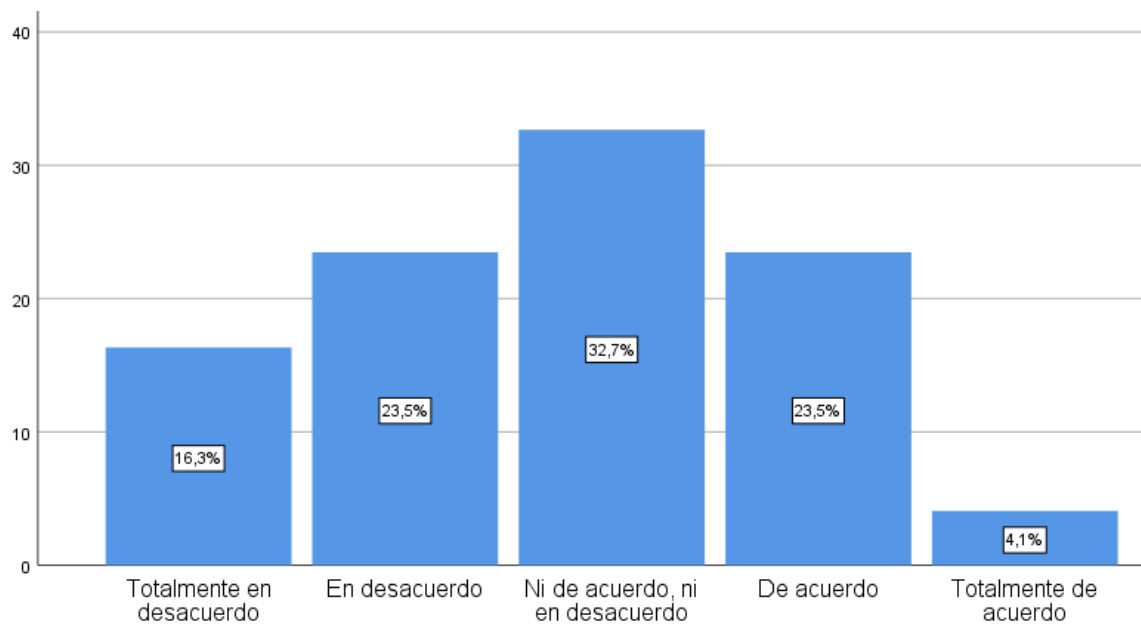


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 35.70% en relación con la confianza percibida entre los colaboradores para resolver conflictos internos refleja un balance que podría no ser completamente satisfactorio. Este nivel de indiferencia puede señalar que, aunque existe una cierta disposición hacia la resolución de conflictos, también hay dudas sobre la cohesión interna. Promover dinámicas que refuercen la confianza entre el personal podría mejorar la capacidad para gestionar y superar desacuerdos de forma constructiva.

Figura 27

Considera que en la empresa existe un clima de apoyo, así como de entendimiento

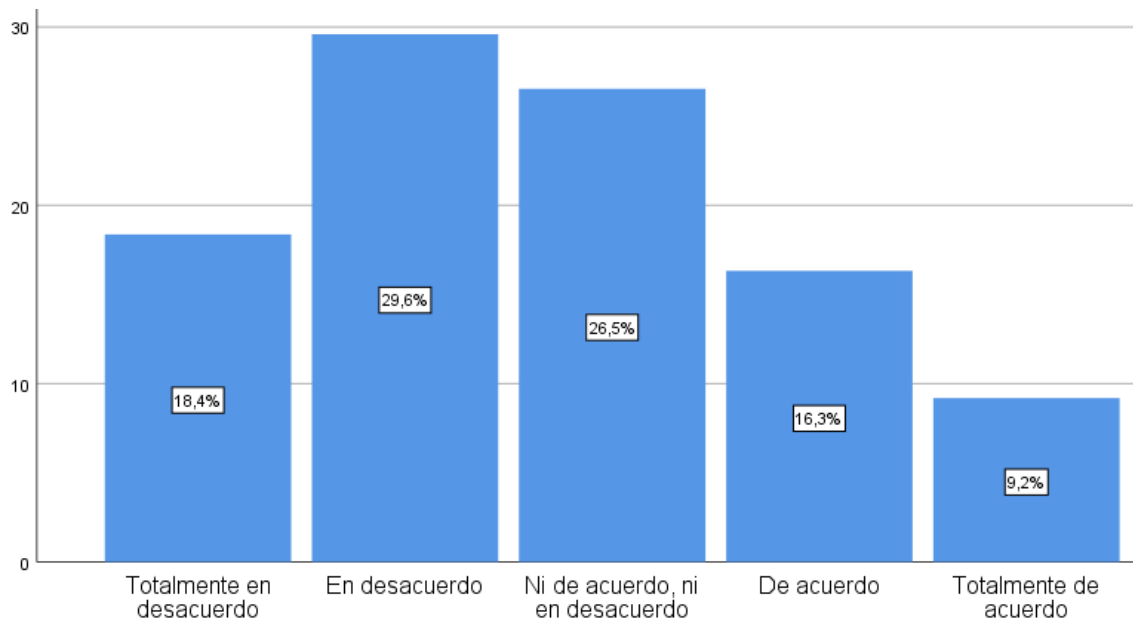


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 32.70% de participantes que mantiene una postura neutral sobre la percepción de un ambiente de apoyo y entendimiento puede estar indicando una indiferencia hacia el respaldo emocional en el entorno laboral. Este resultado revela que el personal no percibe de manera clara un ambiente que fomente el entendimiento y el soporte mutuo. Implementar medidas que fortalezcan el sentido de comunidad y empatía puede ser clave para mejorar la motivación y la moral en el equipo.

Figura 28

Su jefe inmediato suele brindarle información que puede utilizar en el desarrollo de sus funciones

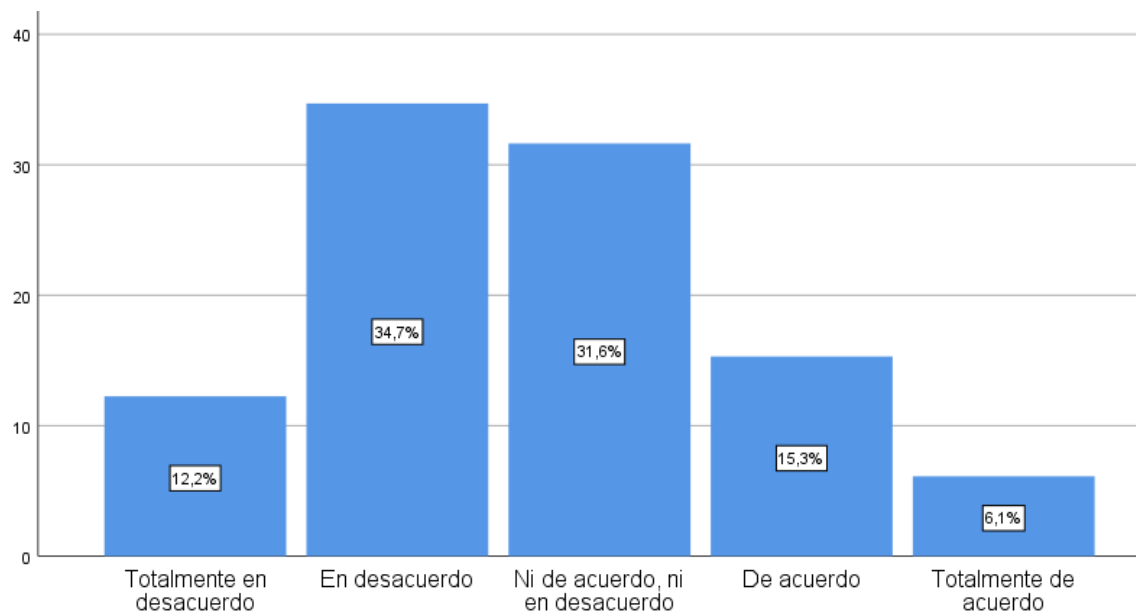


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 29.60% de desacuerdo en cuanto a la información proporcionada para el desarrollo de funciones, el resultado muestra una posible limitación en la utilidad de los datos ofrecidos por los superiores. La percepción de insuficiencia en la información recibida puede obstaculizar la eficiencia en el desempeño, ya que los colaboradores podrían requerir un mayor grado de detalle o claridad en sus funciones. Optimizar la entrega de información útil y pertinente podría incrementar la efectividad operativa y la confianza en las instrucciones recibidas.

Figura 29

Considera que la información brindada por el jefe inmediato es creíble, así como confiable

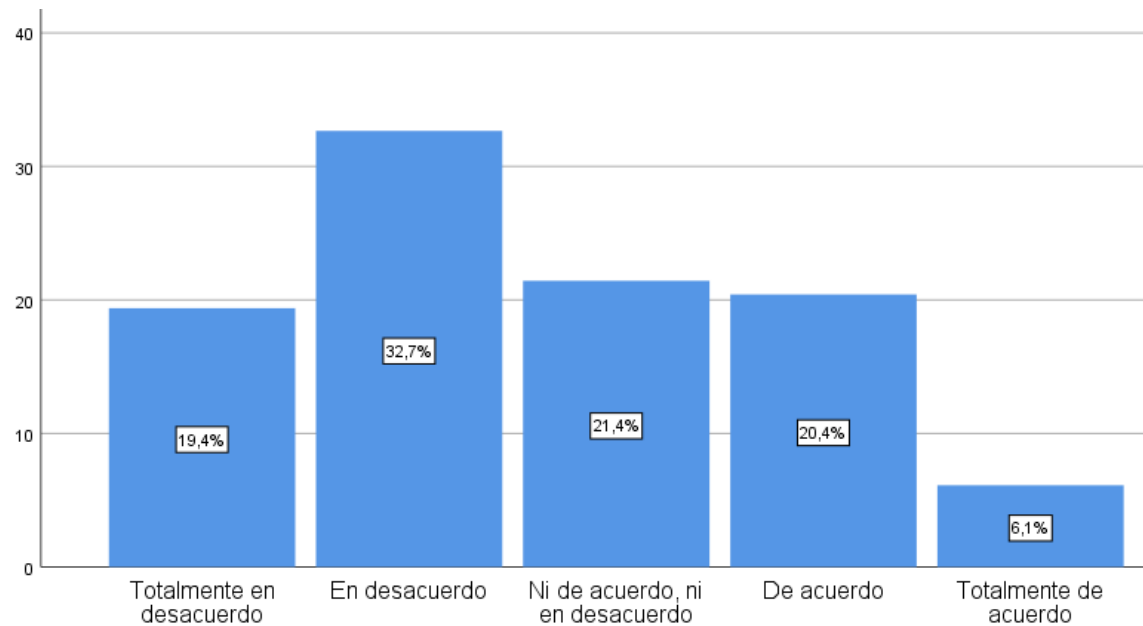


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 34.70% en desacuerdo con la credibilidad de la información proporcionada por el jefe inmediato sugiere que un número significativo de empleados tiene reservas sobre la veracidad o confiabilidad de los datos que reciben. Esta percepción de desconfianza podría generar inseguridades al ejecutar tareas, afectando la calidad del trabajo y la comunicación en general. Mejorar la transparencia y reforzar la autenticidad en las comunicaciones desde los niveles superiores podría fomentar un ambiente de mayor fiabilidad y cohesión.

Figura 30

Considera que las instrucciones que provienen de sus compañeros dentro de una misma área llegan a ser interpretada de diferente manera

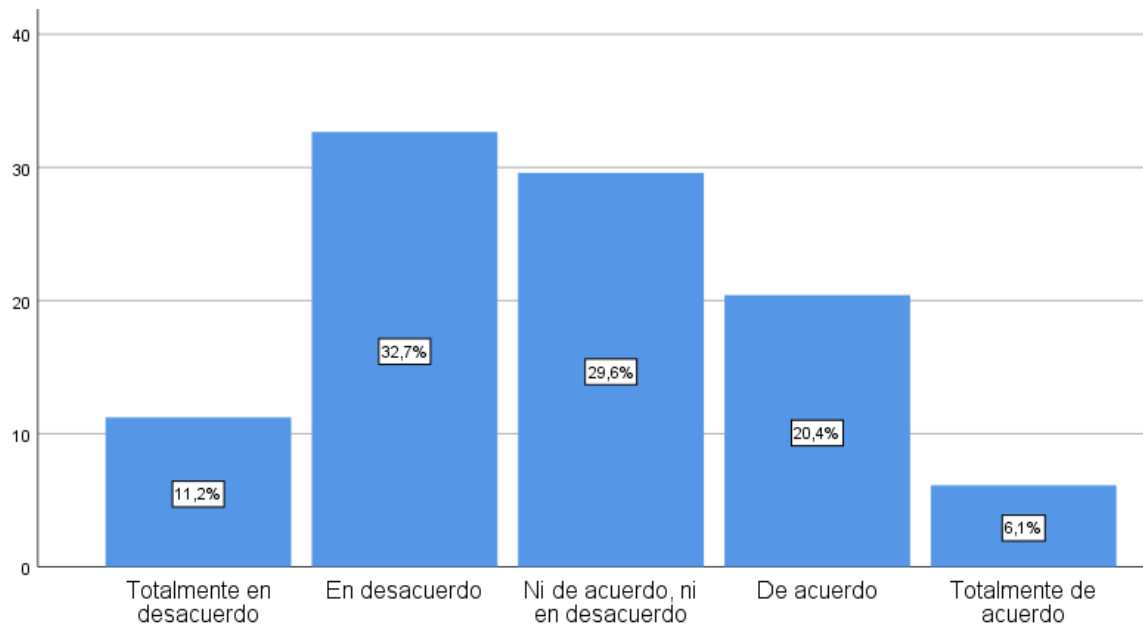


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 32.70% de los participantes en desacuerdo sobre la consistencia en la interpretación de las instrucciones entre compañeros de área indica una posible falta de uniformidad en la recepción de mensajes. Este resultado evidencia que, al no comprenderse las directrices de manera uniforme, pueden surgir errores y malentendidos en la ejecución de tareas compartidas. Establecer procesos claros de comunicación y asegurar que todos los miembros comprendan las instrucciones de la misma forma podría mejorar la precisión y la eficacia en el trabajo en equipo.

Figura 31

En la empresa cuando la información es crítica o amenazante, los colaboradores actúan defensivamente

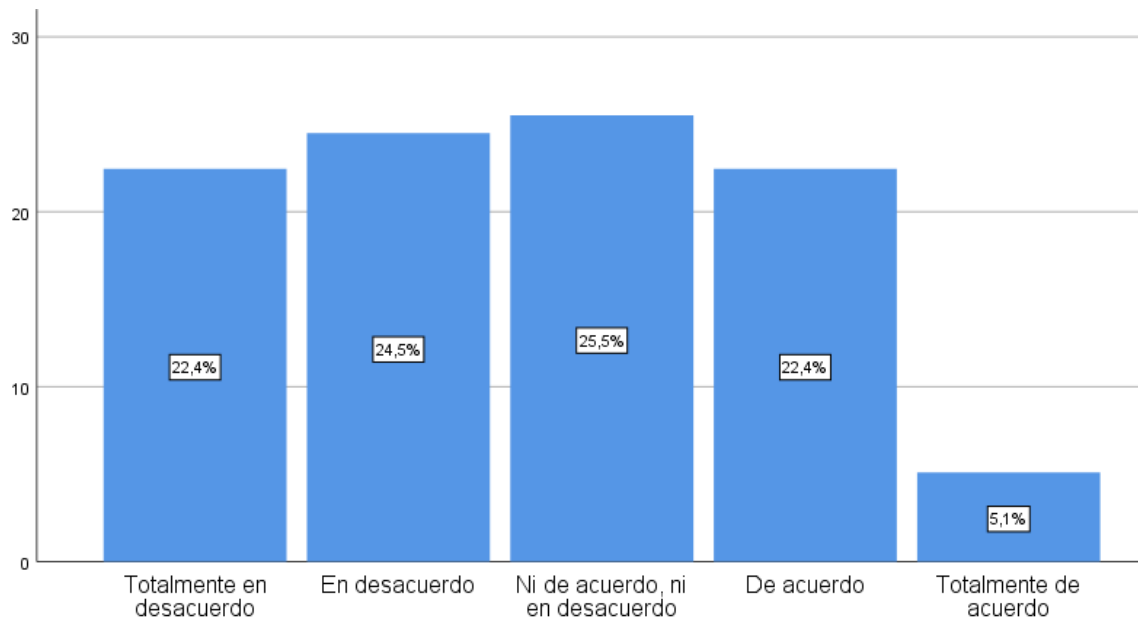


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 32.70% de desacuerdo respecto a la reacción defensiva ante información crítica, se destaca que una parte del personal percibe resistencia al abordar temas delicados o amenazantes. Esta reacción defensiva podría estar interfiriendo en la capacidad de los colaboradores para enfrentarse a problemas importantes con objetividad y transparencia. Crear un entorno donde se incentive la apertura y la disposición a discutir temas sensibles de forma constructiva podría ayudar a reducir este tipo de barreras.

Figura 32

Cuando recibe demasiada información por parte del jefe inmediato, selecciona parte de ella y el resto la desecha

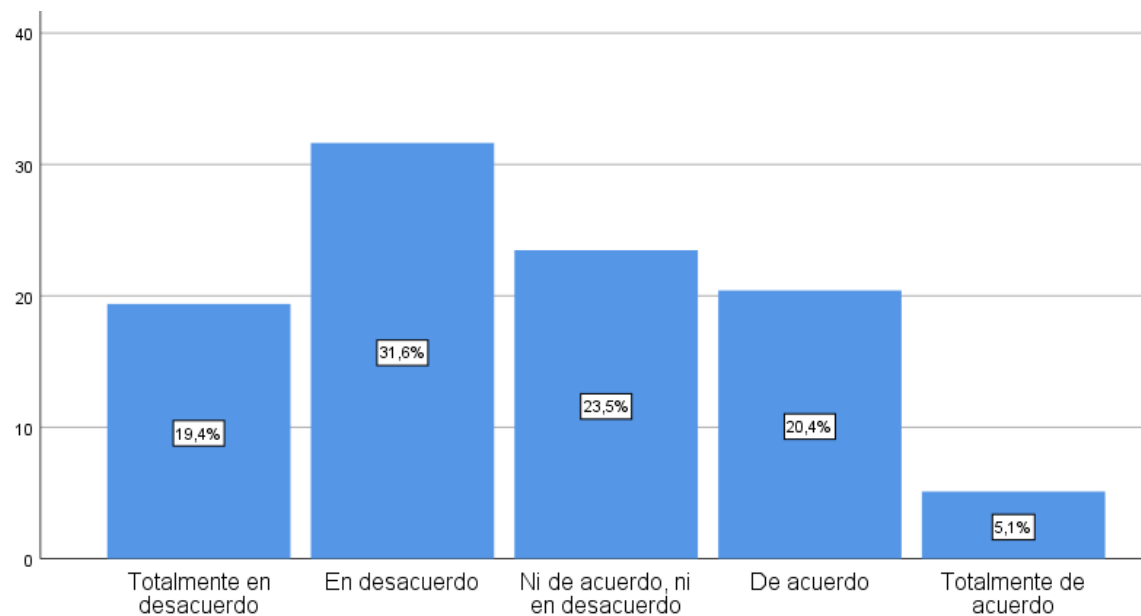


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 25.50% de neutralidad sobre la selección y desecho de información recibida del jefe inmediato indica que el personal podría estar optando por filtrar la información según su relevancia percibida. Esta indiferencia en la retención de información puede señalar una carga de datos que, aunque abundante, no siempre es considerada útil o pertinente para las funciones específicas. Optimizar el flujo de información y adaptar su contenido a las necesidades reales de cada función podría mejorar la asimilación y aplicación de los datos recibidos.

Figura 33

Su jefe inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes

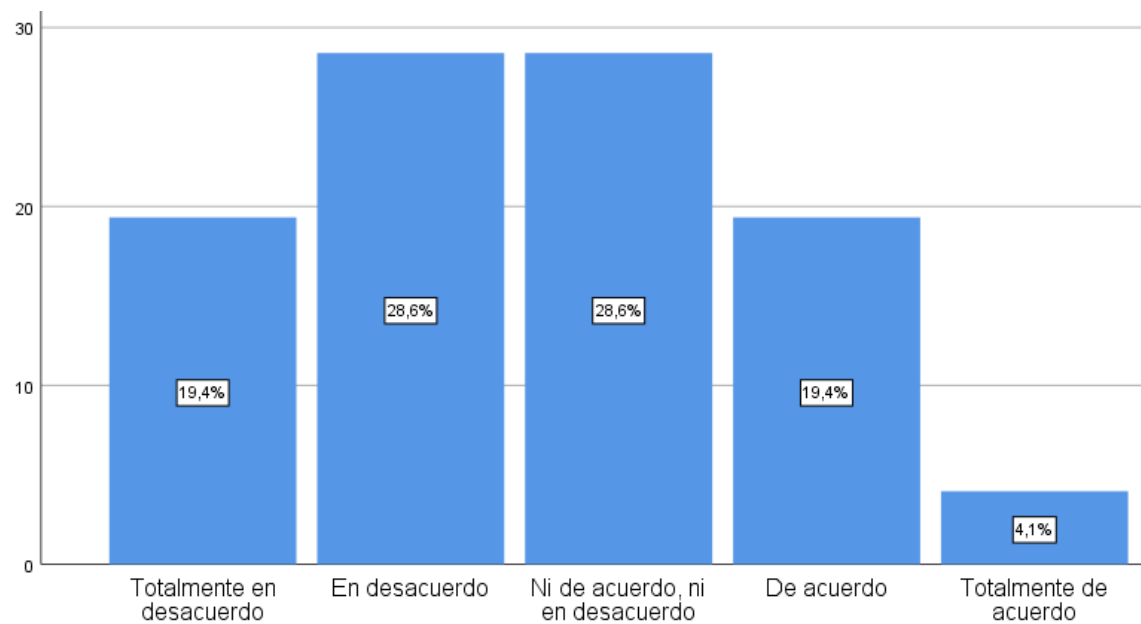


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 31.60% de desacuerdo respecto a la supervisión de las órdenes cumplidas muestra una posible percepción de falta de seguimiento por parte del jefe inmediato. Esta postura puede interpretarse como un área de oportunidad para mejorar el control y aseguramiento de la ejecución correcta de tareas, lo cual es fundamental para garantizar que los objetivos se logren de manera consistente. Implementar un sistema de retroalimentación constante podría fortalecer la supervisión y el cumplimiento de las responsabilidades.

Figura 34

Obtiene información sobre la proyección profesional en la empresa por medio de su jefe inmediato

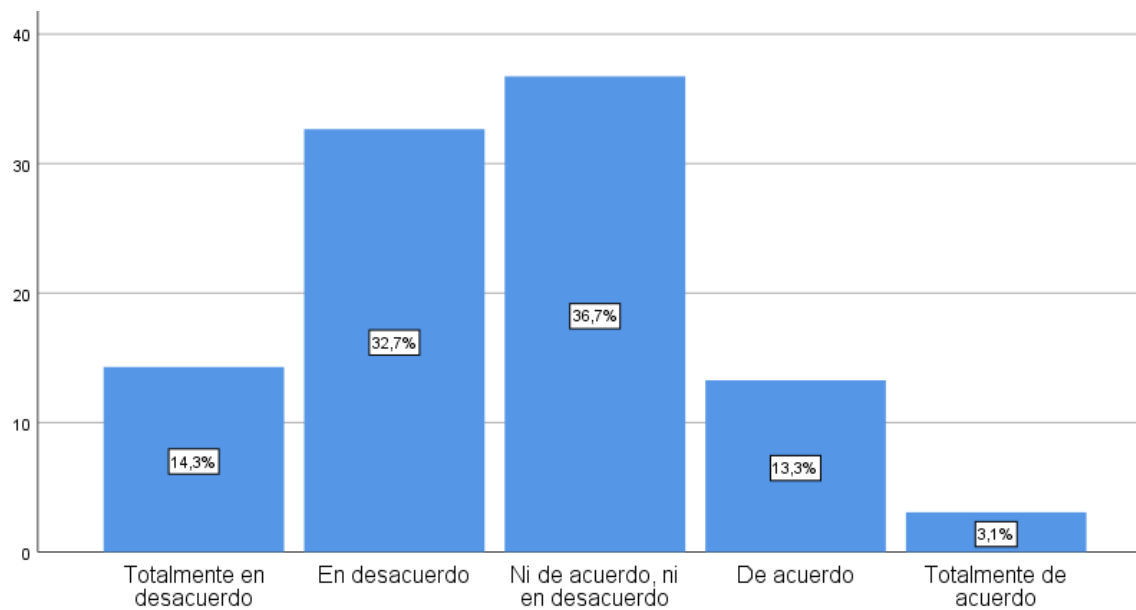


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 28.60% de neutralidad sobre la obtención de información acerca de la proyección profesional a través del jefe inmediato sugiere que el personal podría no percibir una orientación clara en sus oportunidades de desarrollo. Esta falta de definición podría contribuir a un ambiente donde los colaboradores no identifican con precisión su crecimiento dentro de la organización. Brindar mayor visibilidad sobre las oportunidades de progreso y asesoramiento profesional puede aumentar la motivación y el compromiso a largo plazo.

Figura 35

Obtiene información directa sobre su desempeño por medio del jefe inmediato

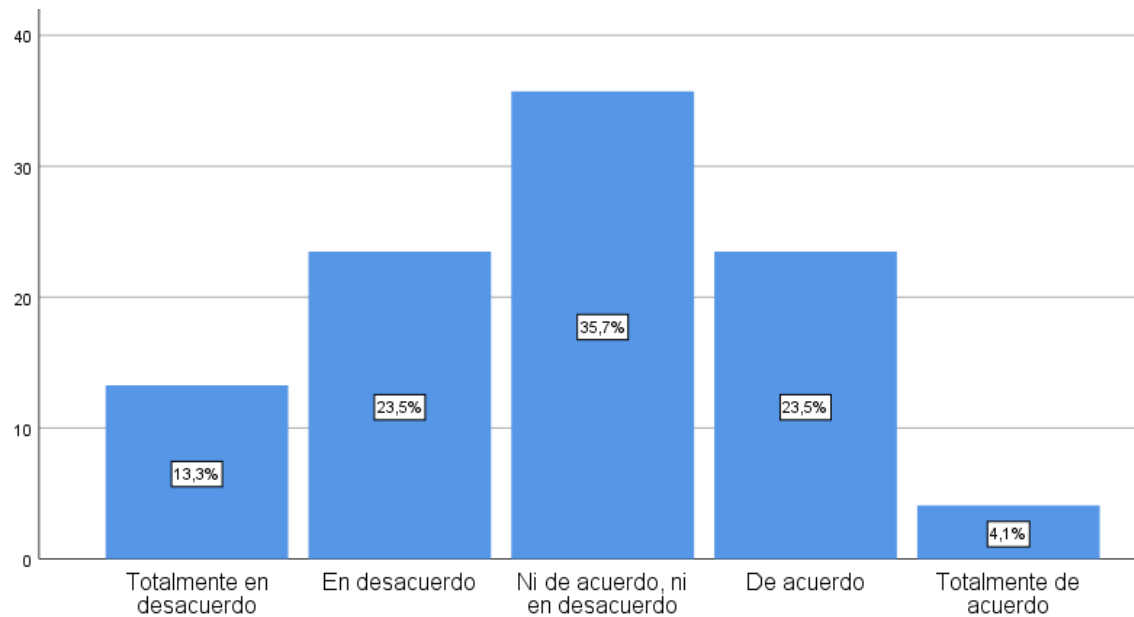


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 36.70% de participantes en una postura neutral sobre recibir retroalimentación directa de su jefe inmediato sobre su desempeño, se observa una tendencia a la indiferencia en cuanto a la evaluación de su trabajo. Este nivel de neutralidad podría reflejar que los colaboradores no siempre obtienen comentarios específicos que les permitan mejorar o ajustar sus tareas. Aumentar la frecuencia y claridad de la retroalimentación podría ser una estrategia efectiva para elevar el rendimiento individual y grupal.

Figura 36

Cuando el superior da una orden se asegura que el personal la entienda

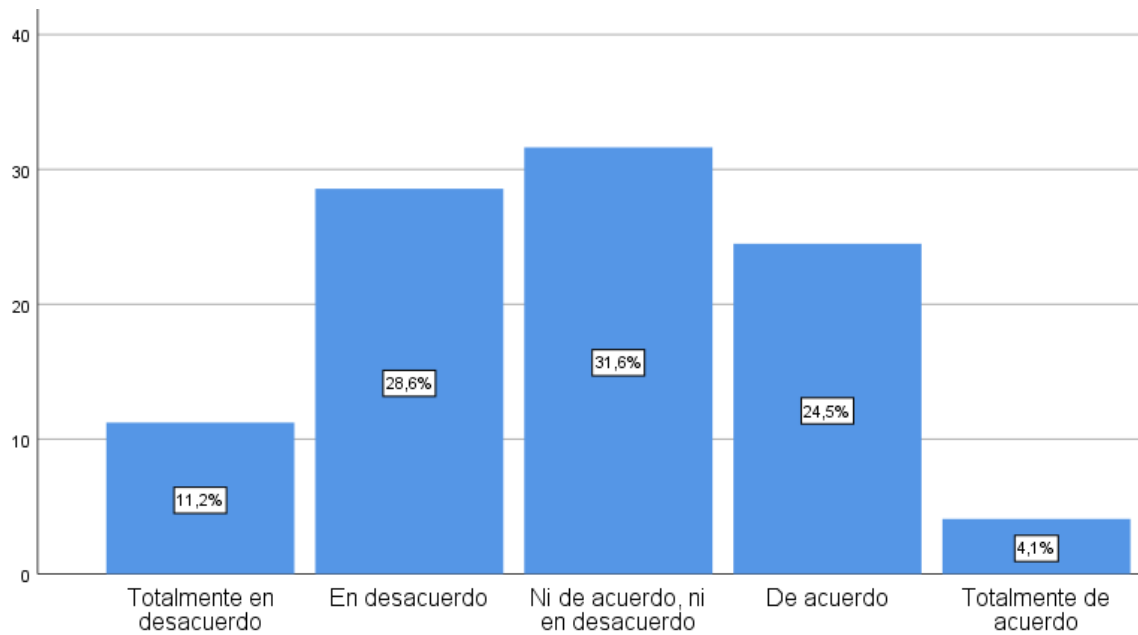


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 35.70% de neutralidad en relación a la comprensión de órdenes dadas por el superior, muestra una posible ambigüedad en la transmisión de instrucciones. Esta respuesta indica que, aunque los empleados no están en desacuerdo, tampoco existe una seguridad completa en cuanto a la claridad de las órdenes, lo cual podría afectar la precisión en la ejecución de las tareas. Fomentar un proceso de aclaración antes de la implementación de tareas podría contribuir a reducir errores y a mejorar la eficiencia.

Figura 37

Cuando se otorgan órdenes en las funciones del personal, estos mismos se aseguran de haber comprendido la información brindada por el personal superior

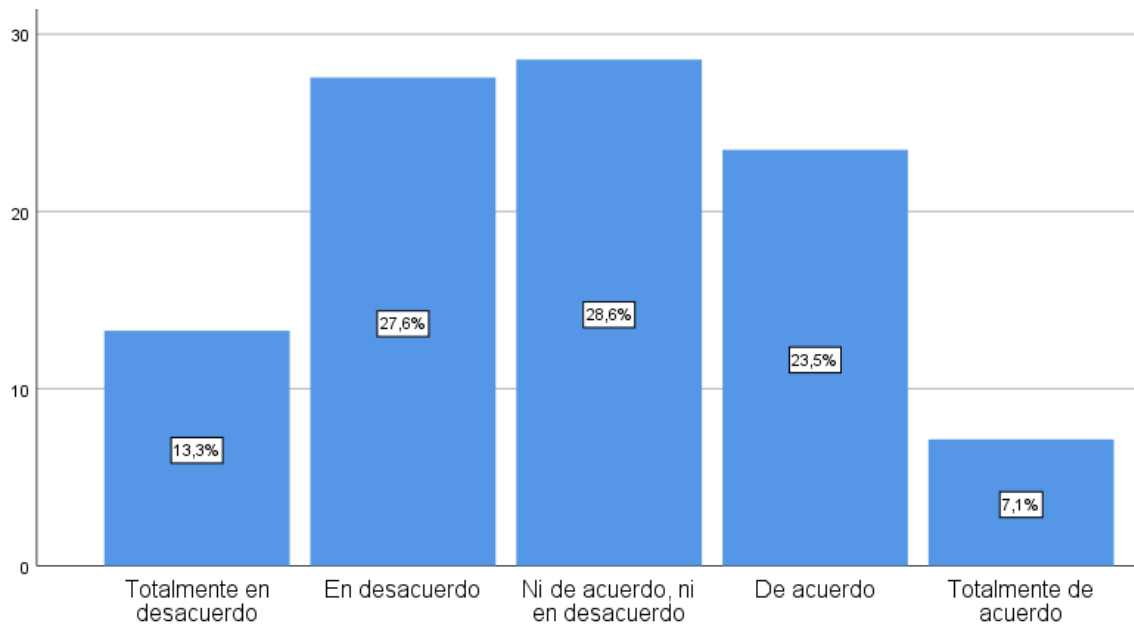


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 31.60% de los participantes mostrando neutralidad en asegurar la comprensión de las órdenes recibidas, se sugiere que podría haber una desconexión en la verificación de la información. Esta postura refleja que los empleados no siempre sienten la necesidad de confirmar si han comprendido completamente las instrucciones, lo cual podría llevar a malentendidos en la realización de tareas. Inculcar una cultura de verificación y aclaración podría resultar beneficioso para la precisión en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Figura 38

Recibe capacitaciones adecuadas para el logro de nuevas demandas de trabajo

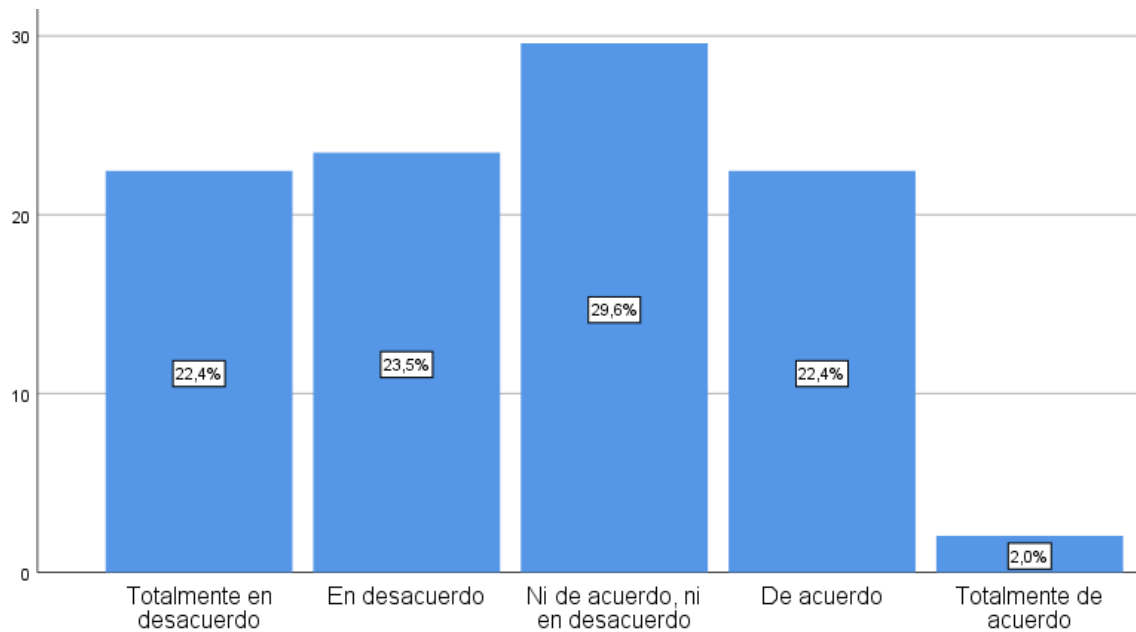


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 28.60% de neutralidad sobre la adecuación de las capacitaciones recibidas para enfrentar nuevas demandas de trabajo evidencia que los empleados podrían no estar completamente convencidos de la efectividad de las formaciones. Este resultado puede señalar que, aunque las capacitaciones son útiles, no siempre se consideran suficientes o alineadas con las exigencias laborales. Evaluar y ajustar el contenido de las capacitaciones para que se adecúe mejor a las necesidades actuales podría optimizar el desarrollo de habilidades.

Figura 39

En la empresa se toman en cuenta las iniciativas o sugerencias del personal

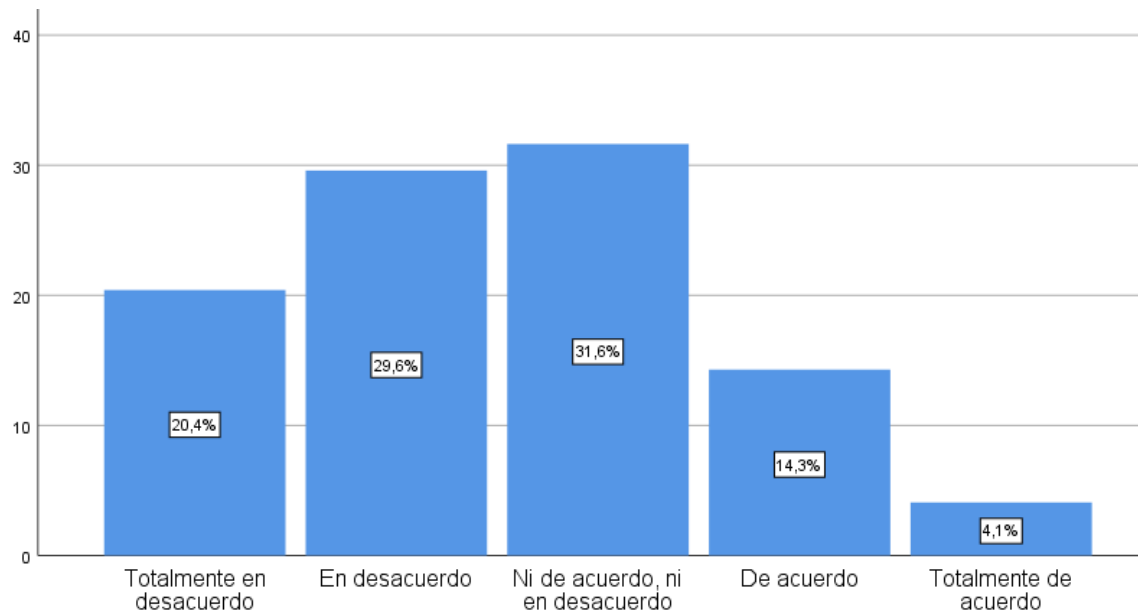


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 29.60% de los encuestados se mantiene neutral sobre la receptividad de los superiores hacia las iniciativas o sugerencias de los empleados, lo cual indica una percepción ambivalente respecto al valor que se le otorga a las aportaciones individuales. Este dato puede interpretarse como una oportunidad para fortalecer el compromiso organizacional al fomentar una cultura de escucha activa. Incluir mecanismos que incentiven la participación de los colaboradores podría aumentar su motivación y contribuir a un ambiente de innovación.

Figura 40

Considera que existe un ambiente de confianza entre el personal

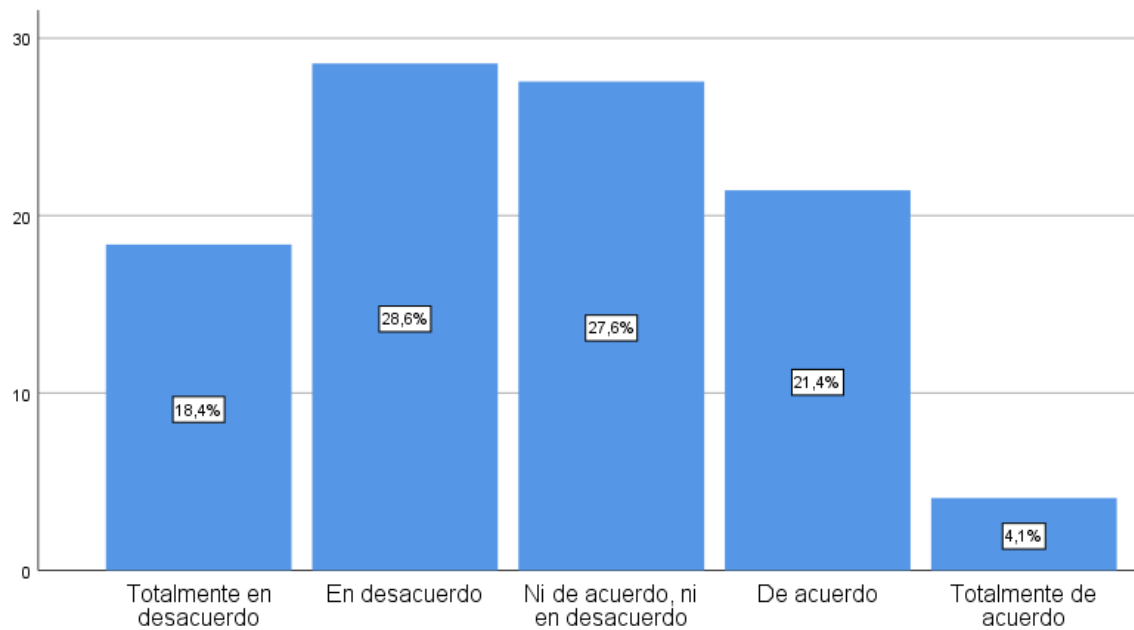


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 31.60% de neutralidad respecto a la existencia de un ambiente de confianza entre el personal, se observa que una proporción significativa de los empleados no tiene una postura definida sobre el nivel de apoyo y seguridad mutua. Este nivel de indiferencia podría estar indicando la necesidad de implementar estrategias para fortalecer los lazos internos, ya que la confianza es esencial para la cohesión y el trabajo en equipo. Acciones dirigidas a mejorar el entendimiento y respeto mutuo podrían resultar beneficiosas para el clima laboral.

Figura 41

El jefe inmediato considera la opinión del personal ante decisiones importantes

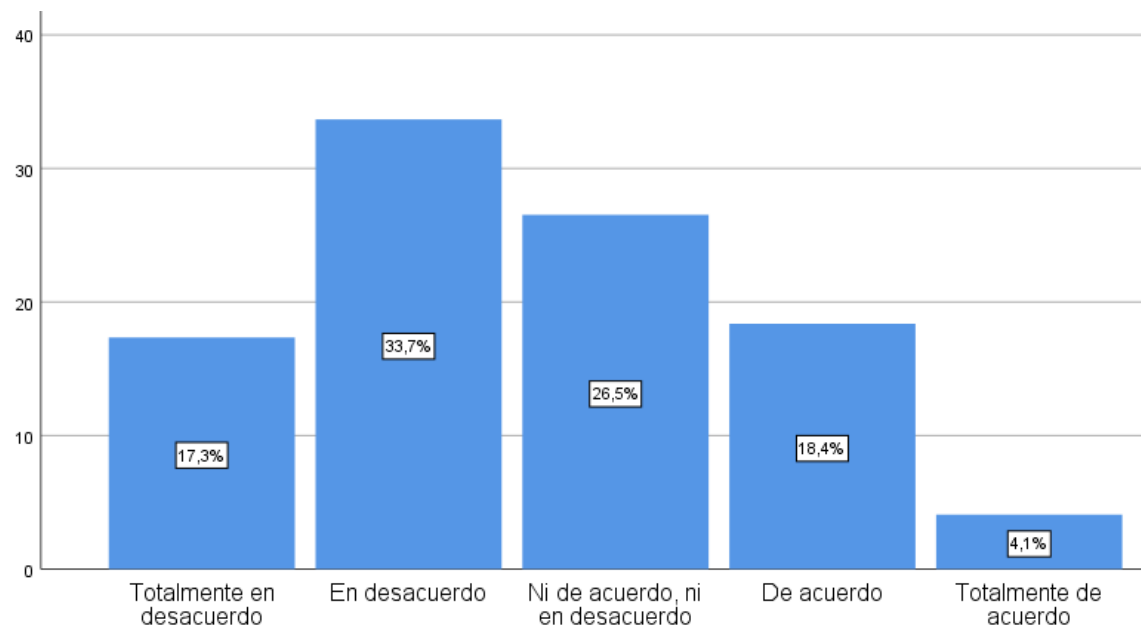


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 28.60% en desacuerdo sobre la consideración de la opinión del personal en decisiones importantes refleja una percepción de exclusión en los procesos de toma de decisiones. Este nivel de desacuerdo sugiere que una parte del equipo siente que sus ideas no son valoradas, lo que podría reducir su compromiso hacia los objetivos de la empresa. Facilitar espacios para escuchar y evaluar las propuestas de los empleados podría incrementar el sentido de pertenencia y la implicación en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Figura 42

Considera que las herramientas de trabajo son adecuadas

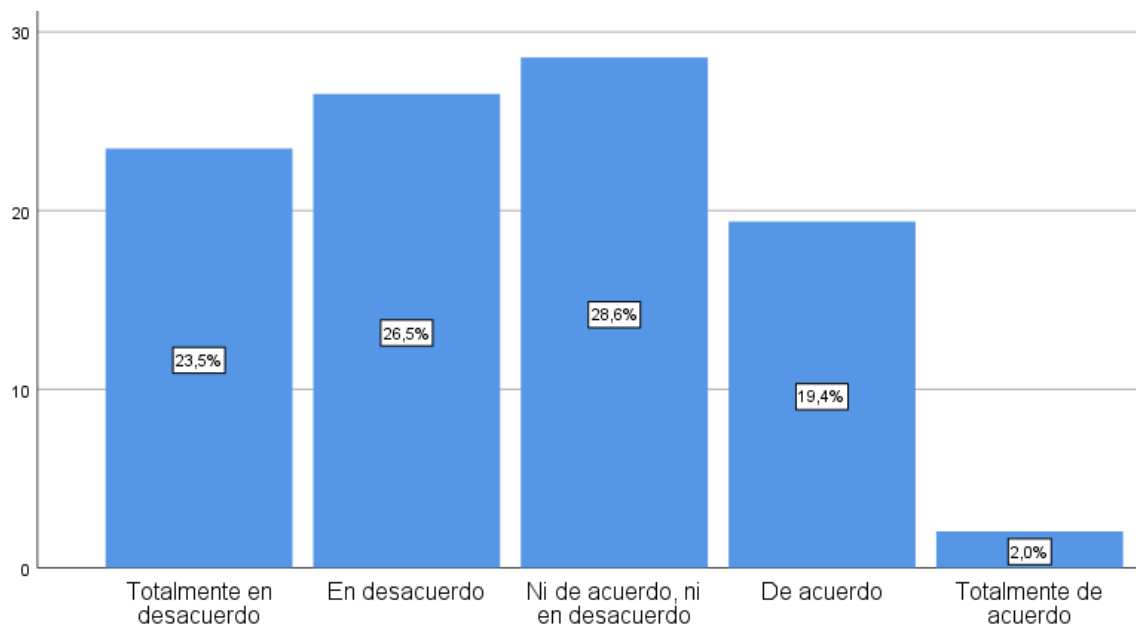


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 33.70% de desacuerdo con la adecuación de las herramientas de trabajo señala que los empleados perciben limitaciones en los recursos disponibles para cumplir sus funciones de manera óptima. Este dato podría sugerir que el equipo experimenta dificultades debido a la insuficiencia o antigüedad de los equipos y herramientas. Mejorar el acceso a materiales adecuados y actualizados puede contribuir a un desempeño más eficiente y a una mayor satisfacción en las labores diarias.

Figura 43

Los superiores e la empresa fortalecen la confianza en el equipo de trabajo

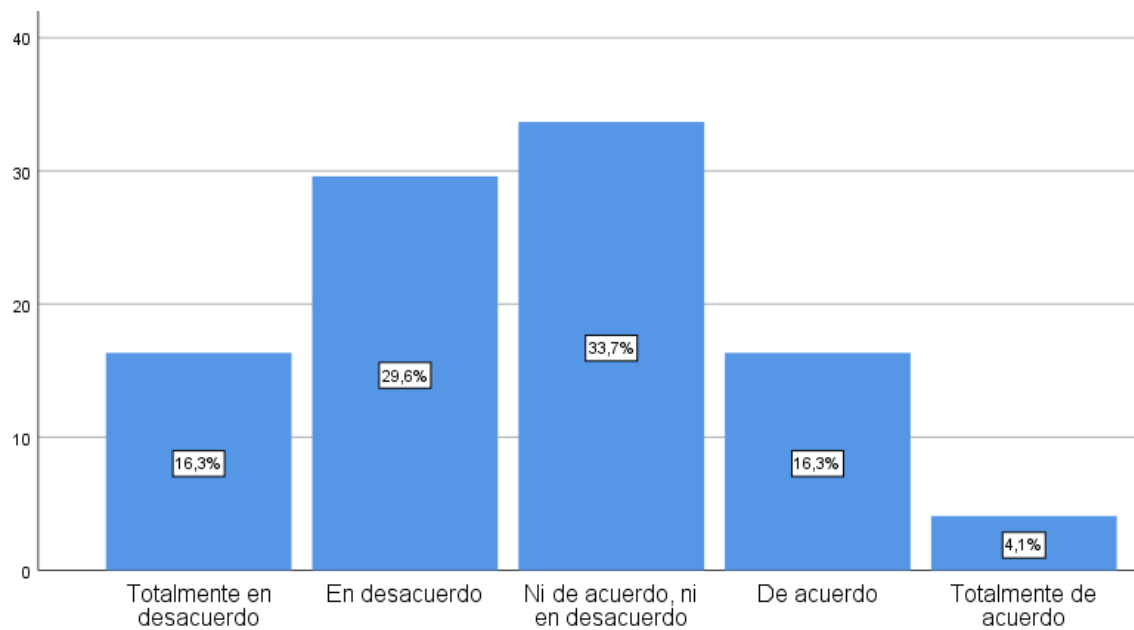


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 28.60% de neutralidad sobre el fortalecimiento de la confianza en el equipo de trabajo por parte de los superiores, se refleja una percepción de ambigüedad en cuanto a las acciones dirigidas a mejorar las relaciones interpersonales. Esta falta de claridad podría estar limitando el desarrollo de un entorno colaborativo y de apoyo mutuo. Iniciativas orientadas a fomentar la confianza y la cooperación podrían ayudar a crear un ambiente laboral más cohesivo y satisfactorio.

Figura 44

Los jefes inmediatos de las áreas acompañan al personal en el desarrollo de sus funciones

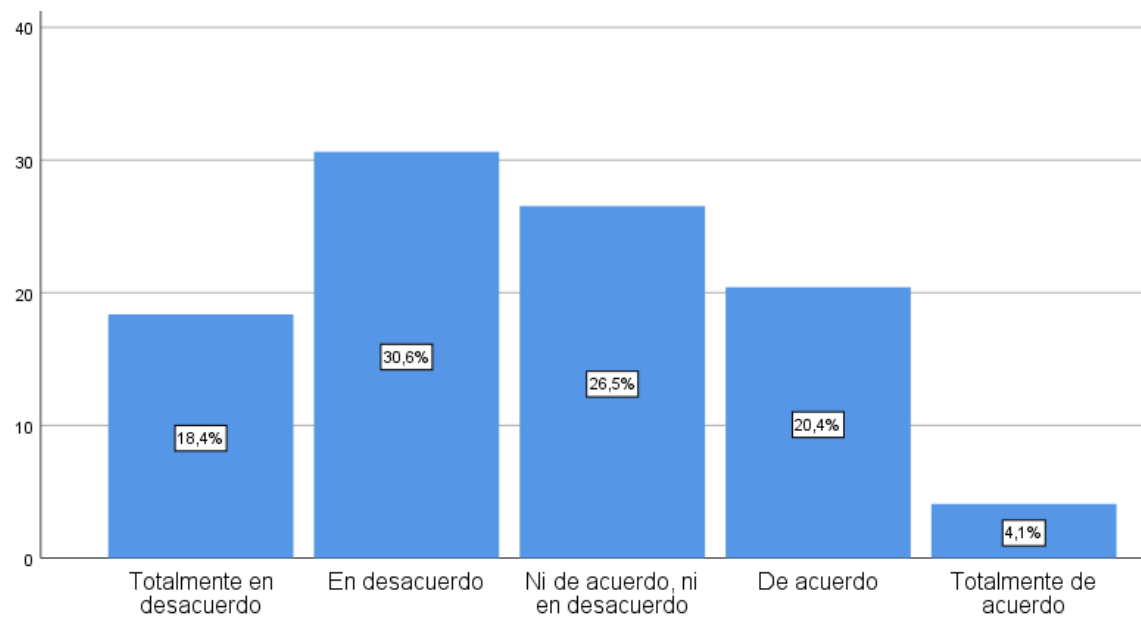


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 33.70% sobre el acompañamiento de los jefes inmediatos en las funciones diarias indica una percepción de indiferencia respecto al respaldo brindado. Este resultado sugiere que, aunque no se perciben deficiencias evidentes, tampoco se identifica una intervención activa por parte de los superiores. Promover un acompañamiento efectivo que apoye y guíe en las tareas podría incrementar la seguridad y el compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.

Figura 45

Los jefes inmediatos de las diferentes áreas se involucran en la solución de cualquier conflicto que acontece entre el personal

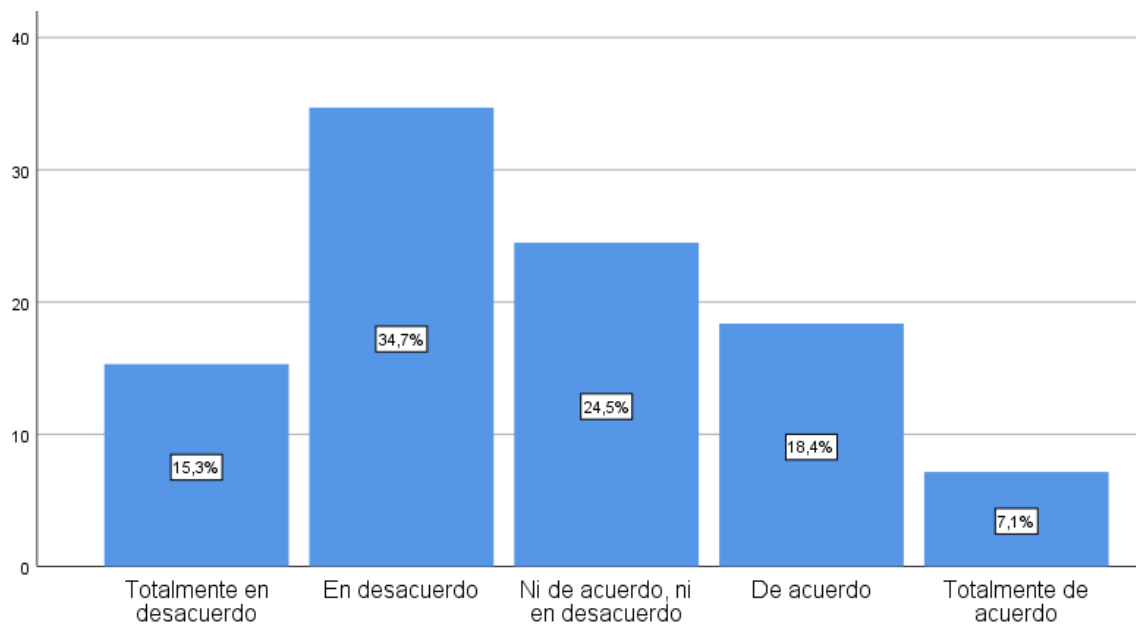


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 30.60% en desacuerdo sobre la involucración de los jefes en la resolución de conflictos internos sugiere que una parte del equipo siente que sus líderes no intervienen de manera activa en situaciones problemáticas. Esta percepción de desinterés podría estar generando un ambiente de tensión no resuelta que afecta la armonía laboral. Incrementar la participación de los líderes en la mediación de conflictos podría ayudar a mejorar la cohesión y reducir el estrés entre los colaboradores.

Figura 46

Los jefes inmediatos cuando otorga nuevas responsabilidades acompañan al personal en su desarrollo

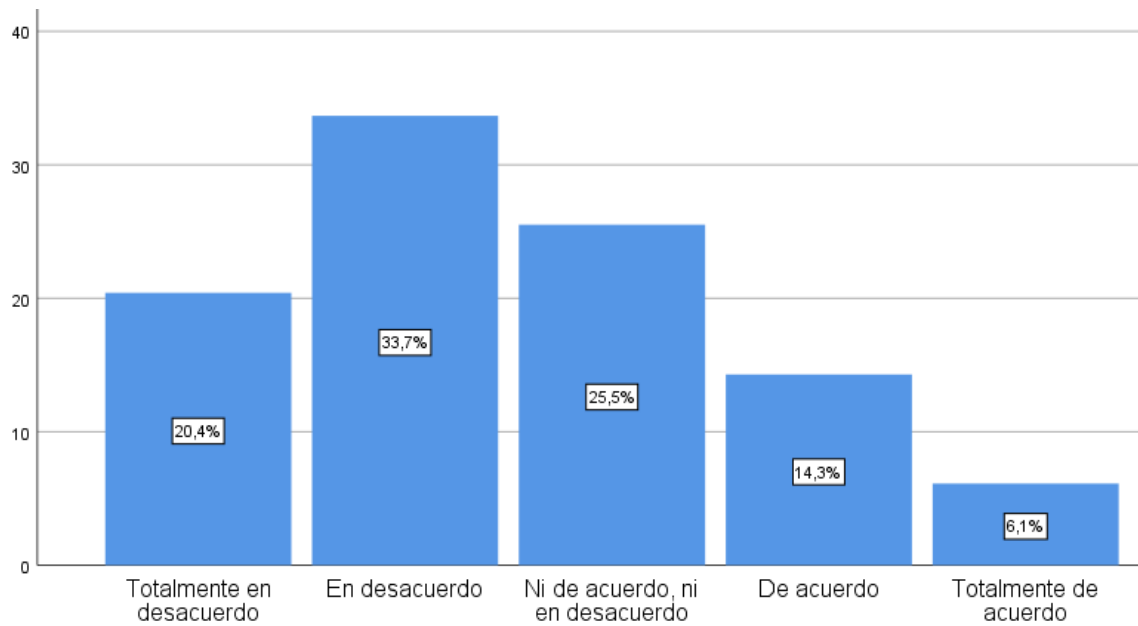


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 34.70% de desacuerdo sobre el acompañamiento en la asunción de nuevas responsabilidades, los colaboradores reflejan una percepción de abandono en los momentos de cambio o incremento de responsabilidades. Esta falta de apoyo percibido puede generar inseguridad y afectar el rendimiento al asumir nuevas tareas. Implementar un sistema de soporte constante y orientación durante la transición a nuevas funciones podría elevar la confianza y efectividad del personal.

Figura 47

El personal superior de la empresa fomenta un clima de confianza con sus colaboradores

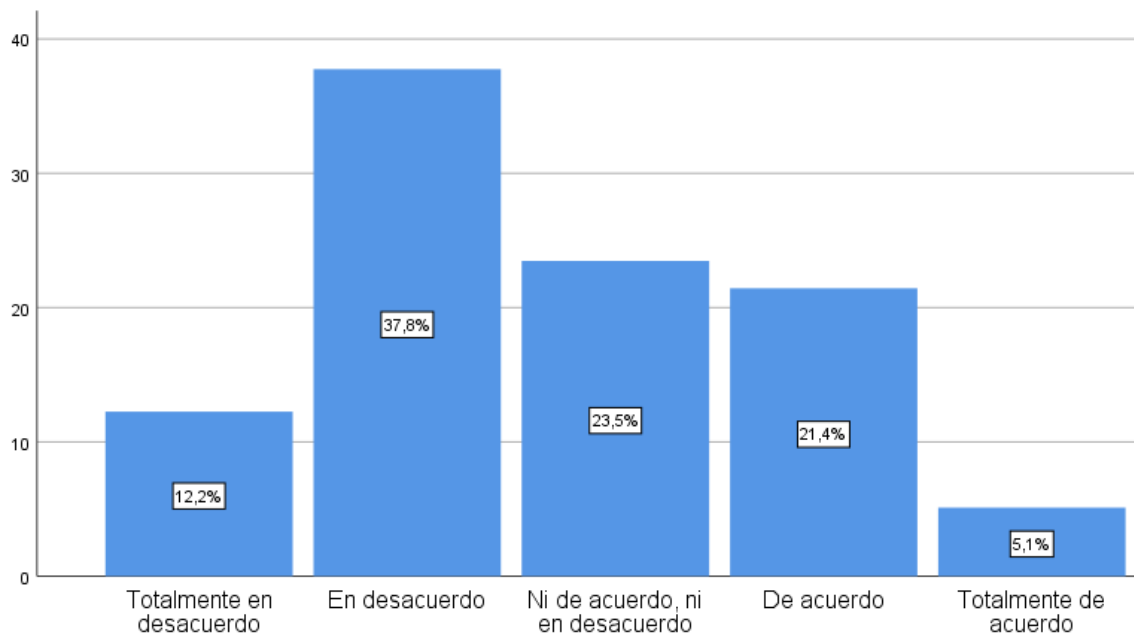


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El 33.70% de desacuerdo con el fomento de un ambiente de confianza por parte del personal superior refleja una percepción de distanciamiento o desinterés en la creación de un entorno de seguridad emocional. Esta perspectiva puede estar contribuyendo a la desmotivación y a una menor cohesión entre los colaboradores. Acciones dirigidas a mejorar la confianza y a fortalecer el apoyo mutuo pueden mejorar el ambiente laboral, promoviendo un sentido de pertenencia más sólido entre los empleados.

Figura 48

Considera que el jefe inmediato exige mucho a su personal

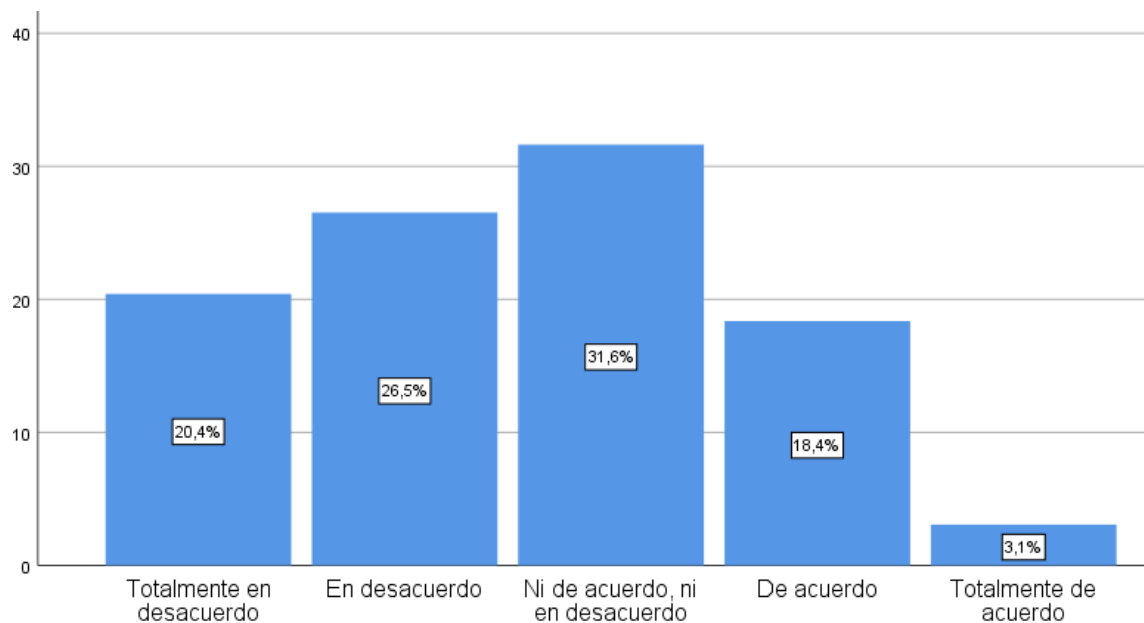


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 37.80% en desacuerdo sobre las demandas percibidas como excesivas por parte del jefe inmediato, se evidencia una percepción de carga laboral alta que puede estar afectando la satisfacción y el rendimiento. Este nivel de desacuerdo sugiere que el equipo siente que las expectativas no siempre son realistas, lo cual podría generar estrés y agotamiento. Revisar las exigencias y adaptar la carga de trabajo a las capacidades del equipo podría ser fundamental para mantener un equilibrio entre eficiencia y bienestar laboral.

Figura 49

Considera que el personal está altamente comprometido en el logro de los objetivos de la empresa

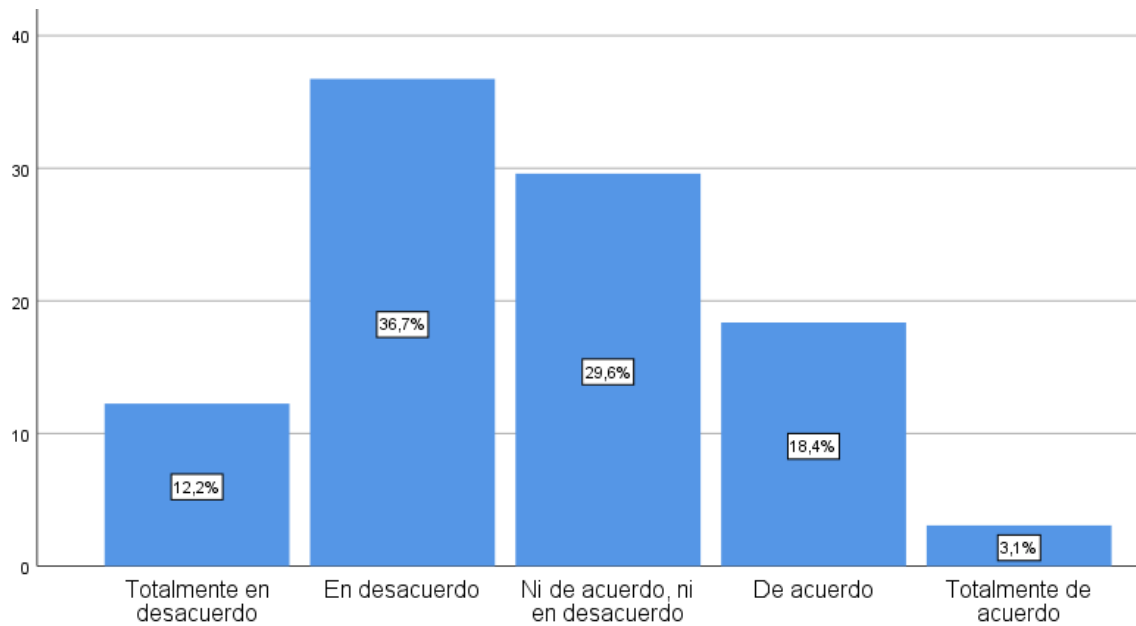


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 31.60% de neutralidad respecto al compromiso del personal en alcanzar los objetivos empresariales revela una percepción ambigua sobre la implicación y la dedicación del equipo hacia las metas comunes. Esta postura puede sugerir que, aunque existe un cierto nivel de compromiso, no se percibe un esfuerzo unánime o particularmente marcado. Para fomentar un mayor sentido de responsabilidad y propósito compartido, sería beneficioso implementar estrategias de motivación que alineen los intereses individuales con los objetivos de la empresa.

Figura 50

El personal se encuentra orientado a los resultados como equipo

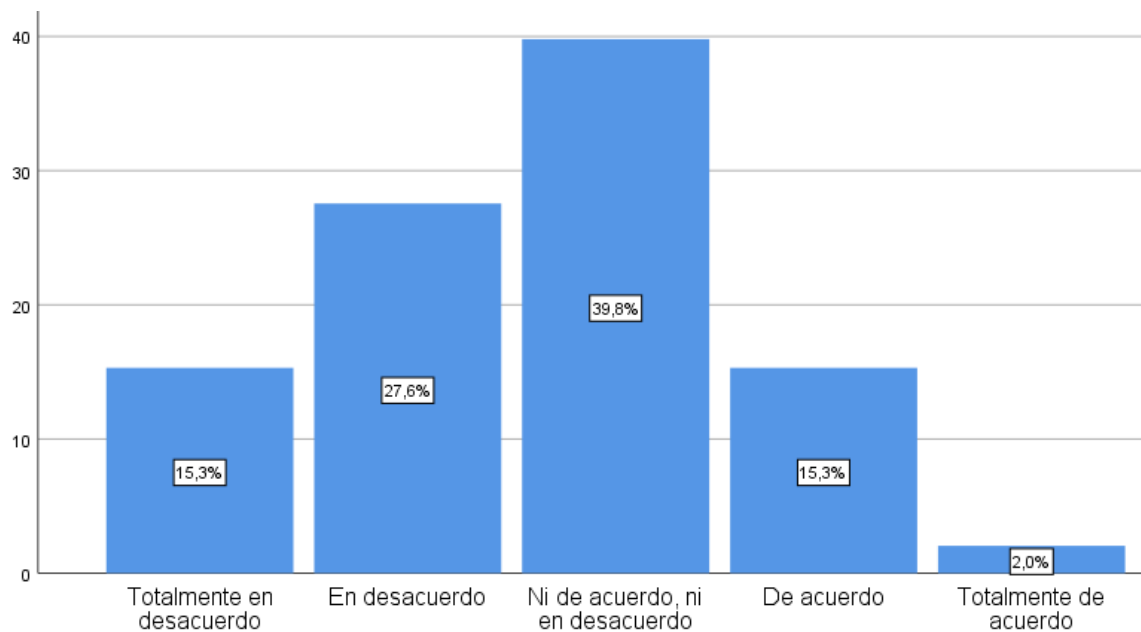


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 36.70% en desacuerdo sobre la orientación hacia los resultados en el trabajo en equipo, se observa una falta de consenso en cuanto a la dirección de los esfuerzos grupales. Este desacuerdo indica que parte del personal podría no estar plenamente enfocado en el logro de objetivos específicos, lo cual puede afectar la productividad y eficiencia colectiva. Promover una cultura organizacional centrada en el cumplimiento de metas comunes podría ayudar a mejorar el rendimiento y la cohesión del equipo.

Figura 51

Los colaboradores se enfocan en el logro de los objetivos institucionales

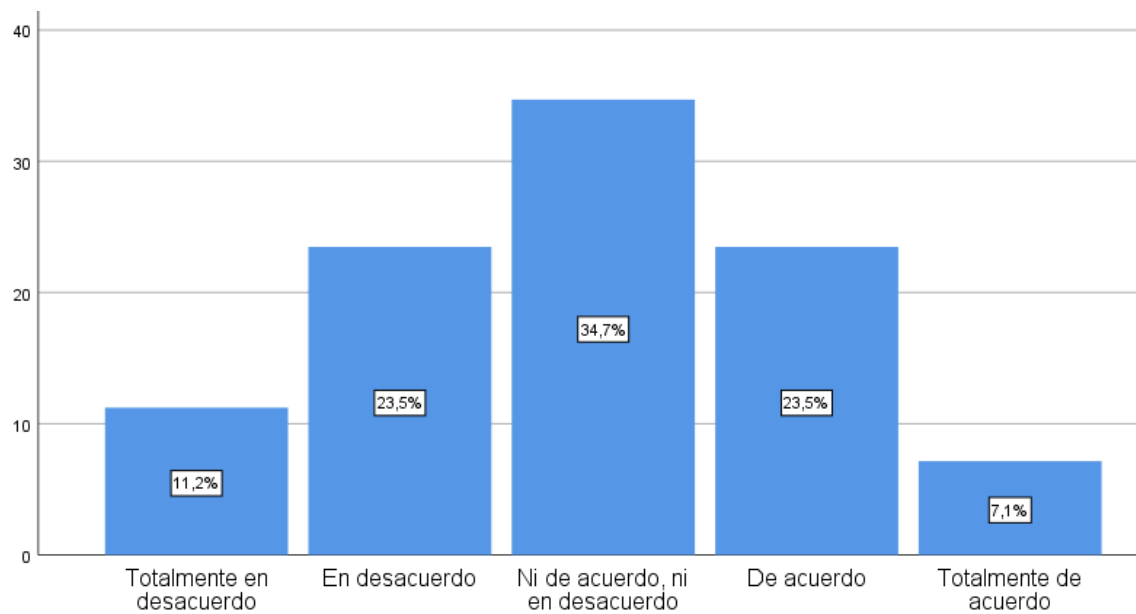


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 39.80% en relación al enfoque en objetivos institucionales muestra que una porción considerable del personal no percibe claramente una orientación firme hacia el logro de estos propósitos. Esta postura neutra puede señalar una necesidad de reforzar el entendimiento de los objetivos corporativos y su importancia. Fomentar una visión compartida y comunicar eficazmente las metas de la organización puede ayudar a que los colaboradores se sientan más alineados y comprometidos con el éxito institucional.

Figura 52

Considera que su desempeño aporta en el logro de los resultados deseados a nivel institucional

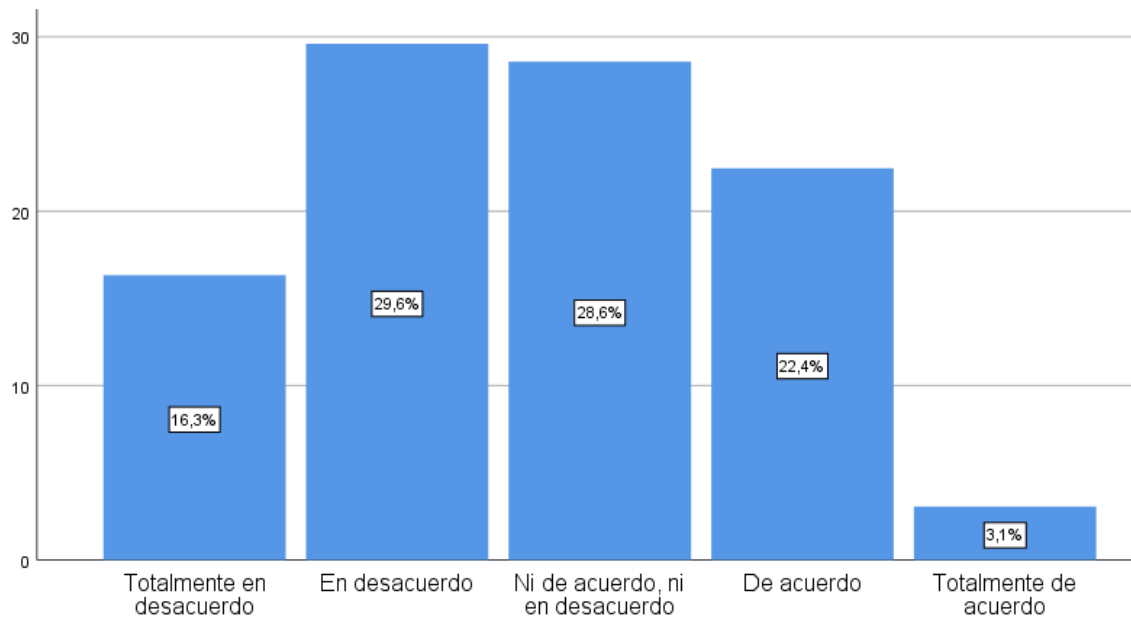


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 34.70% de neutralidad en cuanto a la contribución individual al logro de los resultados deseados sugiere que los colaboradores no tienen una percepción definida de su impacto en el éxito organizacional. Esta falta de claridad puede reducir la motivación y el sentido de responsabilidad personal en el cumplimiento de objetivos. Destacar la importancia de cada rol y cómo cada contribución suma al objetivo general podría fortalecer la identificación y el compromiso con la empresa.

Figura 53

En la empresa se informa de forma periódica a los trabajadores sobre el avance de las metas

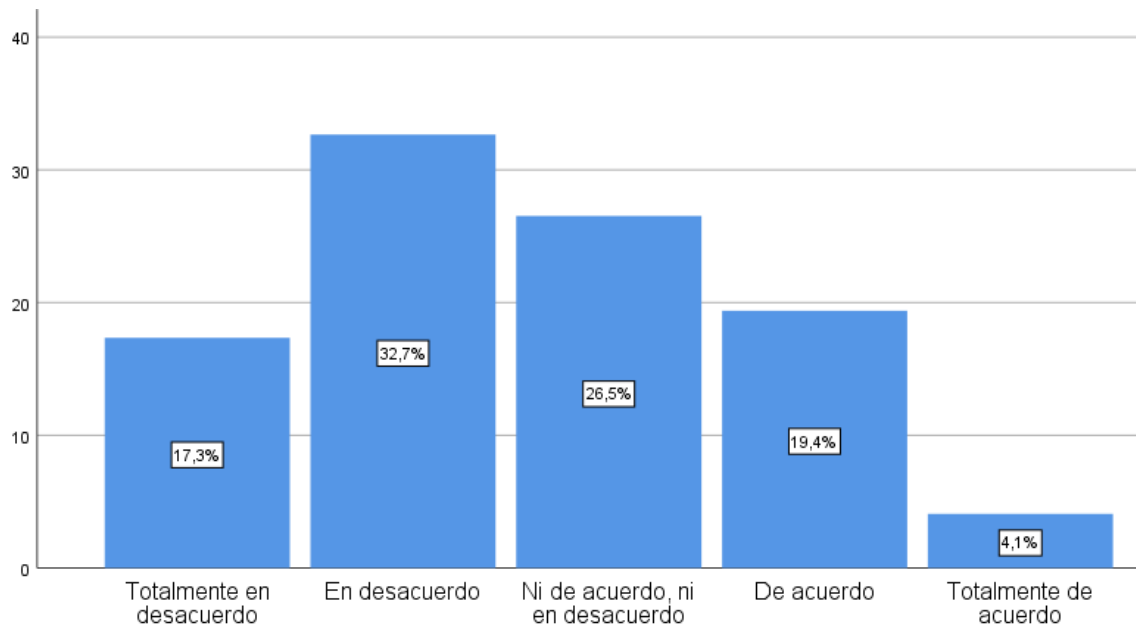


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 29.60% en desacuerdo sobre la comunicación periódica de los avances de las metas a los empleados, se evidencia una percepción de falta de transparencia en el progreso hacia los objetivos. Este nivel de desacuerdo indica que el personal podría no estar plenamente informado sobre el estado de las metas, lo que puede afectar la motivación y el sentido de dirección. Mejorar la frecuencia y claridad de las actualizaciones puede ayudar a los empleados a mantenerse alineados y motivados hacia el logro de resultados.

Figura 54

Existe el reconocimiento del trabajo bien realizado

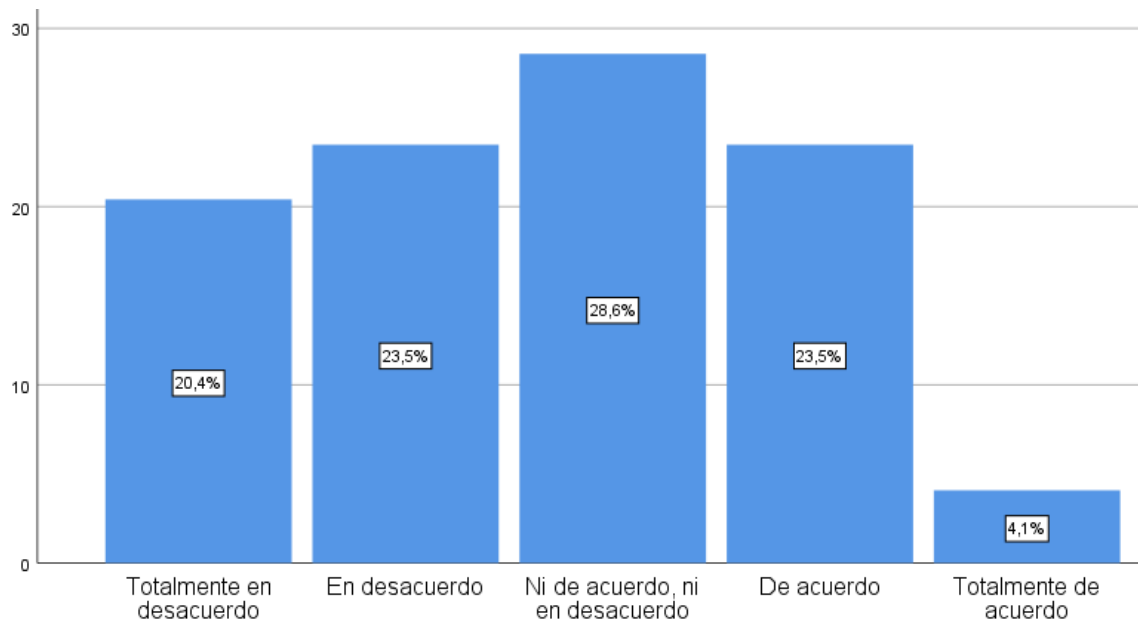


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 32.70% de desacuerdo con el reconocimiento al trabajo bien hecho refleja una percepción de carencia en el aprecio o valoración del esfuerzo individual. Este nivel de desacuerdo puede impactar negativamente en la motivación y en la satisfacción laboral, ya que el reconocimiento es un factor clave para mantener el compromiso. Implementar un sistema de recompensas y reconocimiento podría ser una estrategia efectiva para elevar la moral y fomentar un desempeño positivo.

Figura 55

Considera que la retroalimentación por parte del jefe inmediato facilita el trabajo del personal

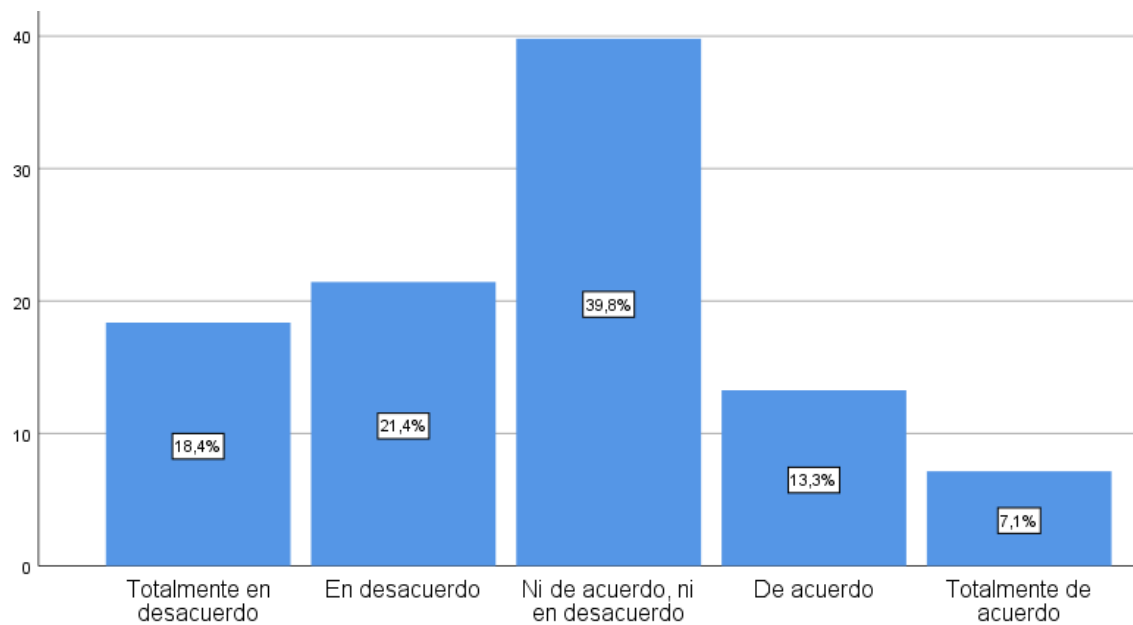


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 28.60% sobre la facilitación del trabajo a través de la retroalimentación del jefe inmediato sugiere que los empleados no tienen una postura definida sobre el valor de estos comentarios para optimizar sus funciones. Esta respuesta ambigua podría indicar que, aunque la retroalimentación está presente, su impacto en el trabajo no siempre es tangible. Ajustar la calidad y la frecuencia de las observaciones podría ayudar a que los colaboradores perciban más claramente su utilidad en el desempeño diario.

Figura 56

Se considera las opiniones de los trabajadores para la mejora en la empresa

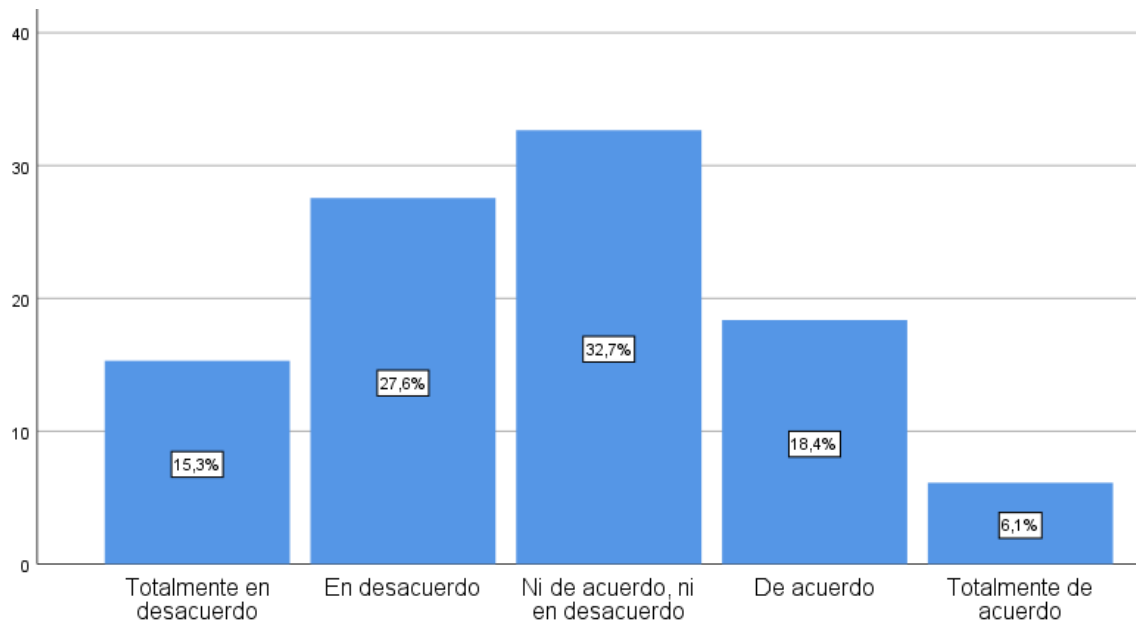


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 39.80% de neutralidad respecto a la consideración de las opiniones de los empleados para mejoras en la empresa, el resultado sugiere que muchos colaboradores no perciben que sus sugerencias sean valoradas o escuchadas de manera clara. Esta falta de posicionamiento podría interpretarse como una oportunidad de mejora en la comunicación participativa. Establecer canales efectivos para la recopilación y análisis de opiniones podría fortalecer el sentido de inclusión y el compromiso con el desarrollo organizacional.

Figura 57

El jefe inmediato fomenta un entorno laboral de confianza y tranquilidad

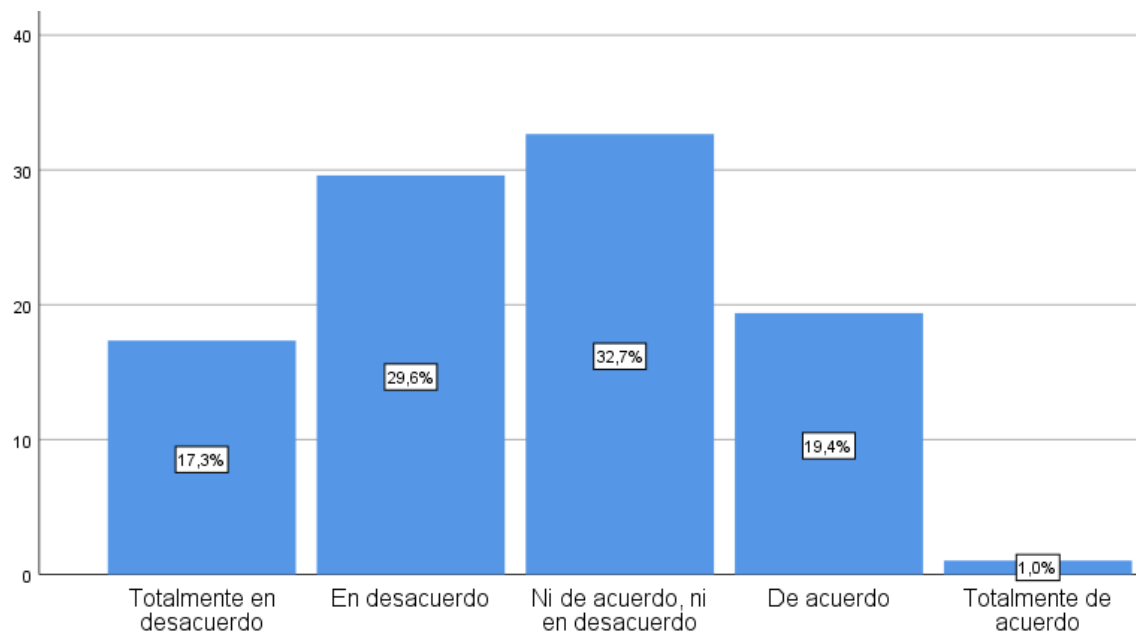


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 32.70% de neutralidad en cuanto a la promoción de un ambiente laboral de confianza y tranquilidad por parte del jefe inmediato revela una percepción de equilibrio, aunque no completamente satisfactorio, sobre el ambiente de trabajo. Este dato sugiere que, aunque no se perciben fallas graves, tampoco se identifica un entorno que genere confianza y estabilidad de forma evidente. Fomentar la estabilidad emocional en el ambiente laboral mediante prácticas de apoyo podría ser beneficioso para la motivación del equipo.

Figura 58

El personal del área reconoce que el logro de los objetivos trae consigo actitudes positivas

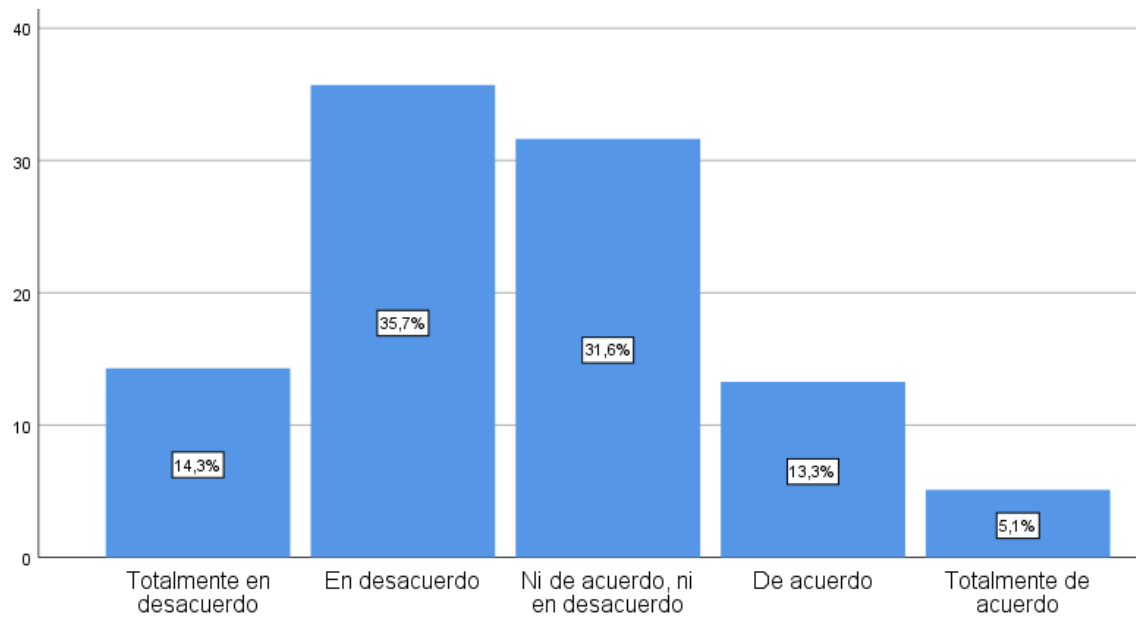


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 32.70% en la percepción de actitudes positivas asociadas al logro de objetivos muestra que una parte significativa del equipo no tiene una postura clara sobre los efectos positivos de alcanzar metas. Esta respuesta ambigua puede indicar una desconexión entre el éxito de la empresa y el bienestar del personal. Promover un reconocimiento positivo hacia los logros colectivos podría mejorar el entusiasmo y la satisfacción del equipo en el cumplimiento de objetivos.

Figura 59

Considera que el personal de otras áreas habla de forma positiva sobre su área de trabajo

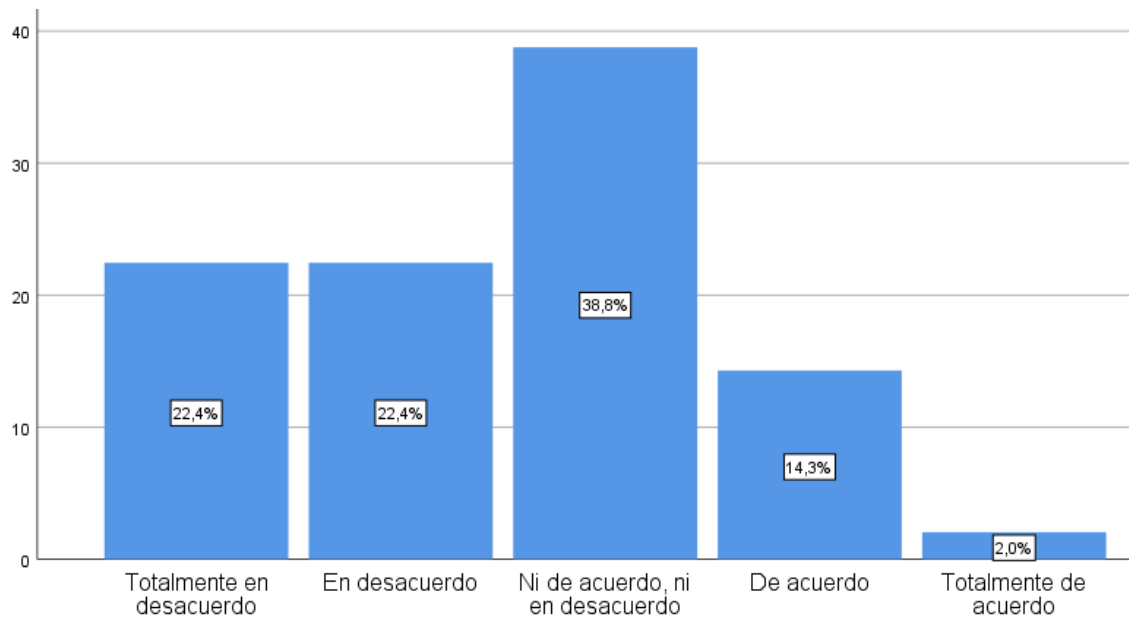


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 35.70% en desacuerdo sobre la percepción positiva que el personal de otras áreas tiene sobre su equipo sugiere que los colaboradores sienten una falta de reconocimiento o valoración externa. Este desacuerdo podría indicar que las distintas áreas no perciben un apoyo mutuo o una valoración adecuada de los esfuerzos ajenos, lo cual puede obstaculizar la cooperación interdepartamental. Fomentar una comunicación más abierta y reconocimiento entre equipos podría ayudar a fortalecer la cohesión y colaboración entre áreas.

Figura 60

Considera que su trabajo implica un reto diario y no una tarea más

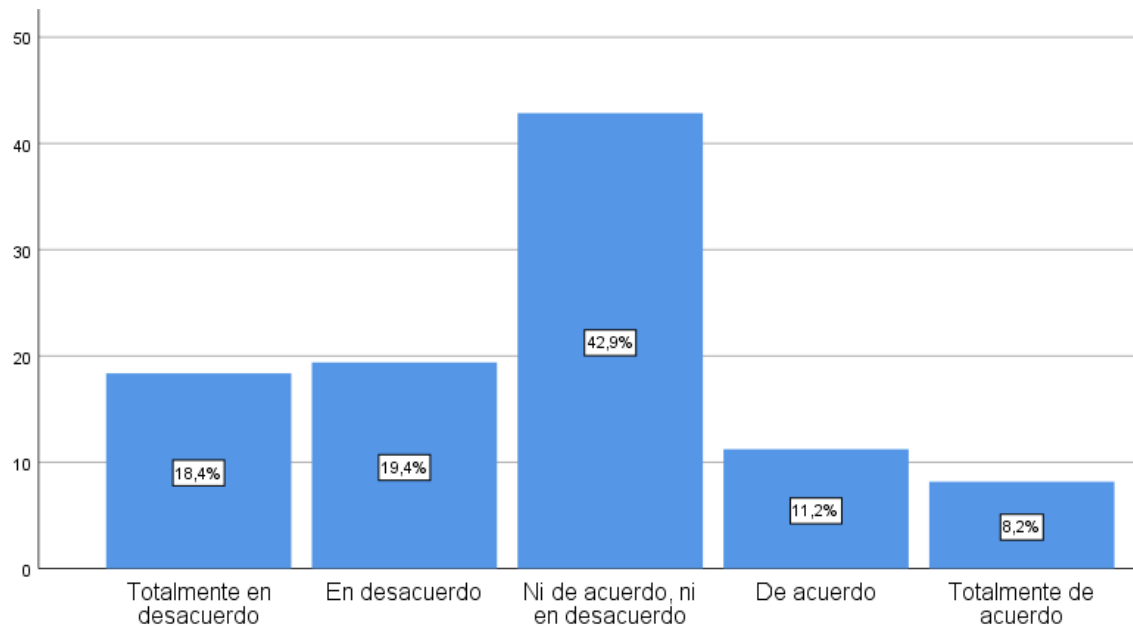


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La neutralidad del 38.80% respecto a considerar el trabajo como un reto diario refleja una percepción ambivalente sobre el nivel de motivación y desafío profesional. Este alto porcentaje de neutralidad puede señalar que los empleados no siempre encuentran un estímulo constante en sus tareas, lo cual puede afectar la satisfacción laboral. Promover el desarrollo de habilidades y ofrecer nuevas oportunidades de crecimiento profesional podría ayudar a revitalizar el interés y el compromiso del personal con sus funciones.

Figura 61

Tiene conocimiento sobre la filosofía y objetivos de la empresa

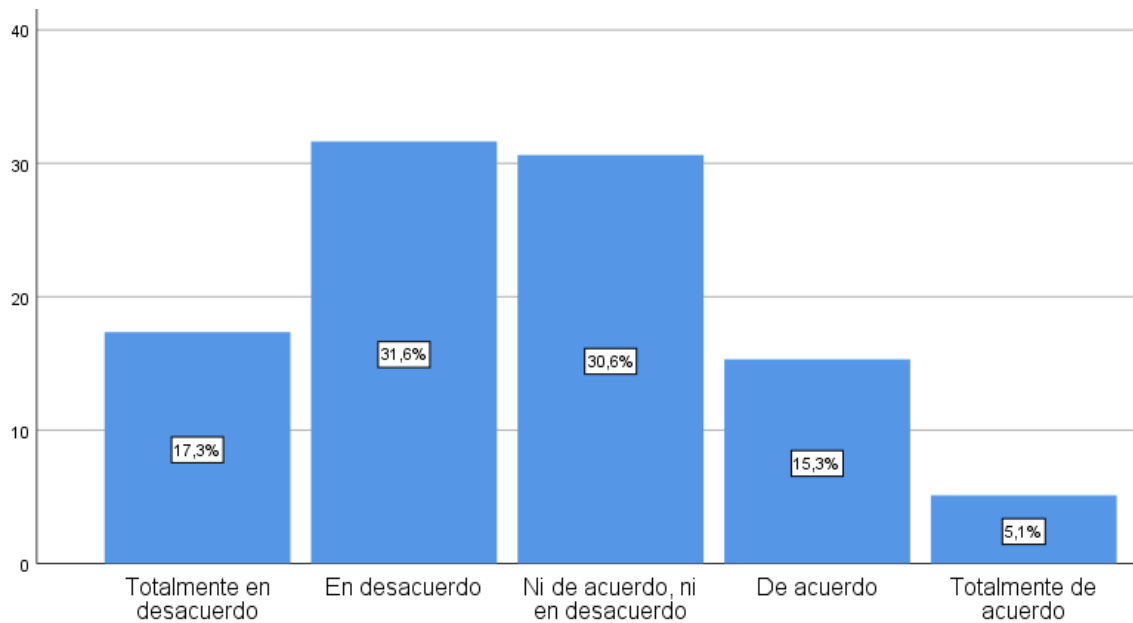


Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Un 42.90% de neutralidad sobre el conocimiento de la filosofía y objetivos de la empresa sugiere que una gran proporción de los colaboradores no perciben una integración clara entre sus tareas y la visión general de la organización. Esta falta de alineación podría limitar el compromiso hacia los objetivos de la empresa. Fortalecer la comunicación de los valores y propósitos institucionales, así como su relevancia en las funciones individuales, podría mejorar el sentido de pertenencia y propósito entre los empleados.

Figura 62

Considera que los canales de comunicación en la empresa son los más adecuados



Nota: Procesado en SPSS V 26.00

Con un 31.60% en desacuerdo sobre la adecuación de los canales de comunicación, se evidencia una percepción de insuficiencia en las vías establecidas para transmitir la información. Este desacuerdo puede sugerir que los empleados no encuentran que los medios de comunicación internos sean efectivos o adecuados, lo que podría estar obstaculizando el flujo de información y la claridad en las tareas. Evaluar y ajustar los canales de comunicación para adaptarlos mejor a las necesidades del personal podría optimizar la eficiencia y mejorar la comprensión en el entorno laboral.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 2

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | ,420 | 98 | ,000 | ,632 | 98 | ,000 |
| Clima organizacional | ,404 | 98 | ,000 | ,646 | 98 | ,000 |

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Debido a que se consideró una muestra superior a los 50 representantes, se ha confirmado la lectura del coeficiente Kolmogorov Smirnov, contando con una sigma inferior a 0.050 que demostró la existencia de la correlación Rho de Spearman para realizar las comparativas.

Objetivo General

Tabla 3

Correlación entre Comunicación interna y Clima organizacional

| | | Clima organizacional |
|----------------------|--------------------------|----------------------|
| Comunicación interna | Relación Rho de Spearman | 0.674 |
| | Sigma | 0.000 |
| | N | 88 |

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

Debido a que se contó con una sigma inferior a 0.050, se demostró la existencia de relación entre las comparaciones planteadas, contando con un valor de relación considerable y positivo de 0.674.

Objetivo específico 3

Tabla 4

Correlación entre dimensiones de la Comunicación interna y Clima organizacional

| | | Comunicación vertical descendente | Comunicación vertical ascendente | Comunicación horizontal diagonal | Barreras de comunicación | Retroalimentación |
|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Clima organizacional | Relación Rho de Spearman | 0.613 | 0.598 | 0.648 | 0.598 | 0.631 |
| | Sigma | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 88 | 88 | 88 | 88 | 88 |

Nota: Procesado en el software SPSS V 26.00

El clima organizacional demostró relación significativa con las dimensiones de la comunicación interna, al contar con una sigma inferior a 0.050, alcanzando las siguientes valoraciones de correlación, siendo todos positivos y considerables: Comunicación vertical descendente (0.613),

Comunicación vertical ascendente (0.598), Comunicación horizontal diagonal (0.648), Barreras de comunicación (0.598) y Retroalimentación (0.631).

IV. Discusión

De acuerdo con el **objetivo general**, la correlación encontrada de 0.674 refleja que un buen flujo de comunicación se relaciona positivamente el ambiente organizacional. La interacción constante entre los colaboradores fortalece la cohesión interna, lo cual facilita un entorno favorable para la colaboración. Esta relación confirma que los esfuerzos en comunicación son determinantes para crear un clima positivo y de respaldo mutuo dentro de la empresa, consolidando la unión organizacional.

Por otro lado, el autor Gómez (2021) presenta hallazgos que sugieren un papel esencial de la comunicación interna para fortalecer el compromiso organizacional; el 91.7% de los colaboradores se manifestó orgulloso de su entidad. Esto destaca una diferencia en cuanto al tipo de vínculo que la comunicación propicia, ya que este puede orientarse hacia la cultura organizacional, en contraste con la percepción del ambiente de trabajo, orientada al clima organizacional. Así mismo, Canguano y Gutiérrez (2023) indican que la percepción de un entorno laboral positivo se asocia con una comunicación continua, reflejada en un 73.0% de colaboradores satisfechos con las estrategias de comunicación utilizadas. Este enfoque contrasta, ya que la investigación analiza la relación directa entre la comunicación y el ambiente laboral, enfocándose más en el apoyo mutuo que en el sentido de pertenencia.

La relación de los canales y métodos de comunicación en el contexto organizacional es indiscutible, pues se convierte en un mecanismo de construcción del ambiente colectivo. El flujo efectivo de mensajes internos contribuye al compromiso laboral, reduce conflictos y promueve una mayor cohesión, favoreciendo así el bienestar de los integrantes de una entidad. Una comunicación abierta y adaptada mejora la motivación y eleva la colaboración.

Por ende, la forma en que una entidad maneja su comunicación puede determinar la calidad de su ambiente laboral, ya que facilita una mayor alineación entre los miembros y los objetivos organizacionales. Además, Aragundi (2023) afirma que una comunicación eficiente fomenta el desarrollo de la cohesión interna al permitir que los colaboradores comprendan sus funciones y responsabilidades. De igual manera, Carreño (2021) sostiene que las estrategias comunicativas adecuadas propician un entorno de apoyo mutuo, generando espacios de entendimiento y resolución de conflictos, fundamentales para mantener el ambiente laboral en niveles óptimos.

En cuanto al **objetivo específico 1**, el análisis muestra un 67.30% de efectividad en comunicación interna, indicando que esta permanece en un nivel medio generalizado, con una mejor valoración en la comunicación vertical descendente (66.30%) en comparación con otras áreas. La variación en los niveles de claridad y retroalimentación en la interacción interdepartamental y jerárquica refleja la necesidad de mejorar ciertos canales para alcanzar una mayor cohesión organizacional.

Por consiguiente, Aragundi (2023) destacó que el 65.0% de los colaboradores valoró la comunicación interna como factor clave para fomentar el compromiso. En comparación, ambos estudios sugieren una función importante de la comunicación en fortalecer el ambiente laboral. Sin embargo, mientras un análisis explora cómo la comunicación interna fomenta la confianza y colaboración, el otro se enfoca en su impacto sobre la motivación y el compromiso. Asimismo, Carreño (2021) identificó que el 78.2% de los colaboradores experimentó altos niveles de orgullo hacia su entidad, ligado a una comunicación eficiente. Comparativamente, se observa que en ambas investigaciones la comunicación interna impulsa un ambiente laboral favorable. No obstante, mientras un estudio destaca la satisfacción y lealtad del personal, el otro subraya la incidencia de diferentes formas de comunicación sobre la cohesión entre equipos.

La comunicación entre distintos niveles y áreas de una organización es un elemento determinante para su funcionalidad y clima laboral. Cuando se establecen canales efectivos, el intercambio de información fluye de forma ordenada, contribuyendo a la resolución de conflictos, la alineación de objetivos y la confianza mutua. De este modo, un sistema de comunicación claro y abierto puede fortalecer tanto la cultura como la eficiencia de la organización.

Por tanto, un sistema organizativo de comunicación interna resulta esencial para la estabilidad de una entidad. En este sentido, Toribio (2023) señala que un sistema comunicativo que abarca diferentes niveles y direcciones fomenta una mayor comprensión y compromiso entre los miembros. Igualmente, Solis (2021) resalta que la claridad en la comunicación interdepartamental es crucial para reducir malentendidos y crear una cultura de colaboración que beneficia tanto la productividad como la satisfacción del equipo. En consecuencia, una adecuada estructura comunicativa facilita el alineamiento de los colaboradores con los objetivos institucionales.

Respecto al **objetivo específico 2**, el clima organizacional se ubicó en un 64.30% en un nivel medio, con valores de 63.30% en trabajo en equipo y orientación a resultados, lo cual subraya una tendencia positiva hacia la cohesión grupal. Aunque existen áreas de mejora, especialmente en liderazgo y retroalimentación, estos datos reflejan que el ambiente laboral es estable y funcional, favoreciendo la colaboración y el logro de objetivos compartidos.

Por consiguiente, Toribio (2023) encontró que un 45.0% de los colaboradores casi nunca comunica problemas a sus superiores, resaltando una barrera en la comunicación interna que puede afectar el clima organizacional. Comparado con el análisis actual, esta desconexión con la dirección contrasta con el enfoque en un ambiente de trabajo enfocado en colaboración y compromiso, siendo los resultados reflejo de diferentes dinámicas en la relación equipo-liderazgo. Del mismo modo, Solis (2021) indicó que un 53.8% de los colaboradores consideró el clima organizacional como regular, enfatizando la necesidad de mejoras en la comunicación y motivación. En contraste, el análisis reciente sugiere un clima con niveles moderados en varias

dimensiones, lo cual permite que ciertos aspectos, como la motivación y la cohesión en los equipos, influyan directamente en la percepción general del entorno laboral.

Un entorno de trabajo favorable depende de factores como la interacción efectiva y el liderazgo claro, que motivan a los colaboradores y fortalecen la cohesión grupal. Al establecer directrices definidas y metas comunes, el compromiso hacia los objetivos organizacionales aumenta. Así, la estructura de comunicación y la retroalimentación contribuyen a crear un entorno en el que el equipo se sienta valorado y en sincronía con la misión de la entidad.

De este modo, la estructura y eficacia del liderazgo impactan directamente en el clima laboral al promover una comunicación clara y continua entre los niveles de la entidad. Igualmente, Rentería (2022) ha señalado que un sistema comunicativo bien estructurado puede eliminar las barreras internas, facilitando la transparencia y alineando al equipo hacia objetivos específicos. De la misma manera, Peña y Pérez (2022) argumentan que un liderazgo coherente y accesible fomenta el respeto y el trabajo colaborativo, consolidando un entorno de apoyo que promueve el desempeño grupal. Por lo tanto, se reconoce que los valores de la entidad y las prácticas de liderazgo son esenciales para mantener un ambiente organizacional saludable.

El análisis del **objetivo específico 3** demostró que el clima organizacional expuso una relación significativa con las dimensiones de la comunicación interna, al contar con una sigma inferior a 0.050, alcanzando las siguientes valoraciones de correlación, siendo todos positivos y considerables: Comunicación vertical descendente (0.613), Comunicación vertical ascendente (0.598), Comunicación horizontal diagonal (0.648), Barreras de comunicación (0.598) y Retroalimentación (0.631). Los canales de retroalimentación y comunicación vertical fueron también determinantes, reflejando cómo una comunicación interna bien estructurada puede fomentar un entorno colaborativo, reducir barreras y aumentar el compromiso hacia los objetivos compartidos de la organización.

Asimismo, el autor Rentería (2022) evidenció que el 40.0% de los colaboradores percibía la comunicación interna en un nivel medio, similar a la investigación que muestra una relación entre las distintas dimensiones comunicativas y el entorno organizacional. Sin embargo, el estudio actual profundiza en las direcciones de la comunicación, revelando cómo cada una de estas relaciones tiene un efecto específico en la construcción de un ambiente laboral positivo. En esta línea, Peña y Pérez (2022) identificaron que el 71.0% de los colaboradores valoraron la comunicación interna en un nivel óptimo, reflejando una diferencia en la percepción comparada con el análisis actual. Esta disparidad sugiere que, aunque ambas investigaciones reconocen una incidencia importante de la comunicación en el clima laboral, el estudio reciente destaca la relevancia de cada tipo de interacción y su impacto diferenciado en el equipo.

La correlación entre las distintas formas de comunicación y el ambiente laboral indica que cada flujo de información puede influir en el desempeño organizacional. La comunicación descendente y ascendente facilitan la alineación entre directivos y colaboradores, mientras que la comunicación entre pares fomenta la cohesión y confianza. Al integrar estos canales, se permite una visión compartida que mejora el compromiso con los objetivos comunes y reduce conflictos.

En consecuencia, el entorno laboral se ve beneficiado cuando la estructura comunicacional permite interacciones fluidas y multidireccionales. Por ejemplo, Gómez (2021) señala que la comunicación descendente permite que los colaboradores comprendan con claridad los objetivos y políticas de la entidad, fortaleciendo su alineación hacia ellos. Igualmente, Canguano y Gutiérrez (2023) sostienen que el feedback continuo y la comunicación entre departamentos son esenciales para construir un clima de confianza y respeto, lo cual promueve tanto el desarrollo profesional como la efectividad organizacional. Así, se percibe que cada nivel y dirección de comunicación contribuye de manera única al ambiente laboral.

V. Conclusiones

1. La comunicación interna y el clima organizacional expusieron un valor de correlación de 0.674, lo cual se ha debido a que, en las organizaciones modernas, la interacción entre los miembros influye en la percepción del ambiente de trabajo, se reconoce que la dinámica interna de la comunicación impacta directamente en el ambiente colectivo, estableciendo un clima favorable o desfavorable para la colaboración y la cohesión organizacional.
2. El nivel de comunicación interna fue del 67.30% en el nivel medio, contando con este mismo comportamiento en cada una de sus dimensiones, tales como: comunicación vertical descendente en 66.30%, comunicación vertical ascendente en 61.20%, comunicación horizontal diagonal en 62.20%, barreras de comunicación en 61.20% y retroalimentación en 53.10%, debido a que, en los niveles de interacción interdepartamental y jerárquica, cada tipo de mensaje puede viajar en diferentes direcciones, su claridad y efectividad ayudan a consolidar relaciones de confianza entre colaboradores de diversos niveles, mejorando con ello la respuesta de los equipos a las metas comunes de la entidad.
3. El nivel de clima organizacional fue del 64.30% en el nivel medio, contando con este mismo comportamiento en cada una de sus dimensiones, tales como: trabajo en equipo en 63.30%, liderazgo en 58.20%, orientación a resultados en 63.30%, retroalimentación en 58.20% y motivación en 61.20%, debido a que, al fortalecer la colaboración entre los equipos, se promueven relaciones interpersonales saludables que, a su vez, optimizan el desempeño en grupo y la motivación de cada miembro. Esta relación mutua se observa en el compromiso hacia objetivos específicos y en la orientación al logro de metas definidas colectivamente.
4. El clima organizacional demostró relación significativa con las dimensiones de la comunicación interna, al contar con una sigma inferior a 0.050, alcanzando las siguientes valoraciones de correlación, siendo todos positivos y considerables: Comunicación vertical descendente (0.613), Comunicación vertical ascendente (0.598), Comunicación horizontal diagonal (0.648), Barreras de comunicación (0.598) y Retroalimentación (0.631), debido a que, las estrategias de comunicación que se orientan desde las posiciones superiores hacia las subordinadas, y viceversa, junto a las interacciones entre colegas de áreas distintas, afectan el flujo de información. Esto puede generar desafíos como malentendidos, que a su vez obstaculizan el fortalecimiento de un entorno de trabajo positivo y armónico.

VI. Recomendaciones

1. Para el Director General, se aconseja desarrollar una estrategia de comunicación interna que se base en la transparencia y la bidireccionalidad de los mensajes, enfocándose en crear canales fluidos y accesibles para todos los niveles jerárquicos. Esto permitirá una comunicación eficaz y receptiva, lo cual es clave para fomentar un clima organizacional positivo y productivo en la empresa. La implementación de estos canales debe incluir encuestas regulares de percepción y sesiones de retroalimentación directa, asegurando que los empleados sientan que sus opiniones son escuchadas y valoradas, lo que incrementará su motivación y fortalecerá su sentido de pertenencia.
2. Al Director General le resulta crucial considerar una auditoría exhaustiva de la comunicación interna en la empresa, para comprender con precisión los niveles de efectividad de los actuales métodos y canales empleados. Esta auditoría debería ser seguida de un análisis cualitativo y cuantitativo de los datos obtenidos, con el fin de identificar áreas de mejora y posibles brechas en la comunicación. Esto es esencial para lograr una mejor alineación entre los objetivos de la empresa y el compromiso de los empleados, optimizando así la interacción y promoviendo un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan realmente integrados y conectados con la visión organizacional.
3. A fin de mejorar el entendimiento del clima organizacional, se sugiere al Gerente de Recursos Humanos implementar una evaluación integral de satisfacción y bienestar laboral que se aplique de manera periódica a través de diferentes métodos de recopilación de datos, como encuestas anónimas, entrevistas y grupos de discusión. Esto permitirá identificar y atender las inquietudes de los empleados de manera proactiva, incrementando su compromiso y optimizando el ambiente de trabajo. Además, el análisis de estos datos contribuirá a ajustar las políticas internas de gestión humana, de manera que favorezcan tanto el bienestar de los colaboradores como los objetivos de la organización.
4. Resulta pertinente para el Gerente de Recursos Humanos realizar un análisis detallado de las distintas dimensiones de la comunicación interna, como la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información, evaluando cómo influyen en el clima organizacional. Este análisis debe considerar cómo estas dimensiones se perciben en cada área de la empresa, de modo que puedan realizarse ajustes específicos que mejoren la experiencia laboral de todos los colaboradores. Al conocer en detalle cómo cada dimensión de la comunicación interna impacta el ambiente de trabajo, se podrán desarrollar iniciativas focalizadas que mejoren la colaboración, la confianza y el sentido de equipo en toda la organización.

VII. Referencias bibliográficas

- Aragundi, L. (2023). *La comunicación interna y el clima organizacional del Comité De Vivienda Valle Peninsular Del Cantón La Libertad, Año 2022* [Informe pregrado]. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9124/1/UPSE-TCO-2023-0003.pdf>
- Cáceres, R. (2021). *Comunicación Interna y su relación con el clima laboral en las empresas vitivinícolas de la provincia de Tacna en el 2021* [Informe posgrado]. Escuela de Posgrado Newman. <https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/314>
- Canguano, J. y Gutiérrez, L. (2023). *La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga* [Informe pregrado]. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11178/1/PI-002600.pdf>
- Carreño, M. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional de la Gerencia Red Asistencial de Ancash, 2019* [Informe pregrado]. Universidad San Pedro. <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18794>
- Carrillo, C. (2023). *Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023* [Informe posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126274/Carrillo_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronel, E. (2023). *Clima Organizacional y Comunicación Interna en una Entidad Pública, Magdalena del Mar 2023* [Informe pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7949/TSP%20CORONEL%20ARTEAGA%20EVELYN%20RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. (2021). *Estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura organizacional en el Área Metropolitana Cúcuta* [Informe pregrado]. Universidad de Pamplona. http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/7927/1/Go mez_2021_TG.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Mexico. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ñopo, R. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020* [Informe posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47354/%c3%91opo_OR_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Peña, G. y Pérez, J. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa Vanguard Perú – Ica, 2022* [Informe pregrado]. San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.isil.pe/bitstream/123456789/695/1/Comunicaci%c3%b3n%20interna%20y%20su%20influencia%20en%20el%20clima%20organizacional%20de%20la%20empresa%20Vanguard%20Per%c3%ba%20Ica%202022.pdf>
- Pérez, K. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021* [Informe posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85427/P%c3%a9rez_AK_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rentería, K. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional en la empresa JA Constructores – Castilla – Piura, año 2022* [Informe pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108282/Renteria_PKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, S. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la agencia Banbif de la ciudad de Chiclayo en el 2022* [Informe pregrado]. Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/12540/Tesis_comunicaci%c3%b3n_interna_influencia_clima_organizacional_agencia_Banbif_ciudad_Chiclayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solis, F. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021* [Informe pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123799/Solis_GFKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toribio, F. (2023). *Comunicación interna y clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2022* [Informe pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7915/Tesis%20Toribio%20Bonilla.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M. y Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Sciéndo*, 24 (3), 147-153. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>

VIII. Anexos

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos



“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DEPORTIVA GREKOS DE ICA, 2024”

Instrucciones: La finalidad del presente estudio es Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024

CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERNA

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|---|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nº | | | | |
| Pregunta | | | | |
| 1 | | | | |
| Comunicación vertical descendente | | | | |
| 1 | Considera que el jefe inmediato le otorga la información requerida para el desarrollo de sus funciones | | | |
| 2 | La información sobre el proyecto de la empresa (valores, misión, etc.) le llega por medio de sus superiores | | | |
| 3 | Su jefe inmediato le otorga las instrucciones requeridas para el desarrollo de sus actividades | | | |
| 4 | En la empresa sus jefes inmediatos le otorgaron una adecuada descripción del puesto de trabajo | | | |
| 5 | La información concerniente a la difusión de actividades o eventos en la empresa, le llegan por medio de sus jefes inmediatos | | | |
| Comunicación vertical ascendente | | | | |
| 6 | Se siente satisfecho con la comunicación que tiene con sus jefes inmediatos | | | |
| 7 | En la empresa le otorgan la libertad y confianza para la coordinación de asuntos importantes | | | |

| | |
|---|---|
| 8 | Considera que tiene inconvenientes para comunicar problemas dentro de su puesto de trabajo con sus jefes inmediatos |
| 9 | Considera que en la empresa la comunicación con los superiores y colaboradores fluye de forma adecuada |
| 10 | Considera que los superiores en la empresa comprenden los problemas o complicaciones que surgen en la realización de las funciones |
| Comunicación horizontal diagonal | |
| 11 | Suele intercambiar información con sus compañeros de trabajo |
| 12 | Usualmente suele coordinar con sus compañeros sobre las tareas que deben ser desarrolladas |
| 13 | En la empresa existe libertad para aclarar cualquier malentendido |
| 14 | En la empresa los colaboradores muestran total confianza para resolver conflictos dentro del equipo de trabajo |
| 15 | Considera que en la empresa existe un clima de apoyo, así como de entendimiento |
| Barreras de comunicación | |
| 16 | Su jefe inmediato suele brindarle información que puede utilizar en el desarrollo de sus funciones |
| 17 | Considera que la información brindada por el jefe inmediato es creíble, así como confiable |
| 18 | Considera que las instrucciones que provienen de sus compañeros dentro de una misma área llegan a ser interpretada de diferente manera |
| 19 | En la empresa cuando la información es crítica o amenazante, los colaboradores actúan defensivamente |
| 20 | Cuando recibe demasiada información por parte del jefe inmediato, selecciona parte de ella y el resto la desecha |
| Retroalimentación | |
| 21 | Su jefe inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes |
| 22 | Obtiene información sobre la proyección profesional en la empresa por medio de su jefe inmediato |
| 23 | Obtiene información directa sobre su desempeño por medio del jefe inmediato |
| 24 | Cuando el superior da una orden se asegura que el personal la entienda |
| 25 | Cuando se otorgan órdenes en las funciones del personal, estos mismos se aseguran de haber comprendido la información brindada por el personal superior |

CUESTIONARIO

CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Trabajo en equipo | | | | | | |
| 1 | Recibe capacitaciones adecuadas para el logro de nuevas demandas de trabajo | | | | | |
| 2 | En la empresa se toman en cuenta las iniciativas o sugerencias del personal | | | | | |
| 3 | Considera que existe un ambiente de confianza entre el personal | | | | | |
| 4 | El jefe inmediato considera la opinión del personal ante decisiones importantes | | | | | |
| 5 | Considera que las herramientas de trabajo son adecuadas | | | | | |
| Liderazgo | | | | | | |
| 6 | Los superiores e la empresa fortalecen la confianza en el equipo de trabajo | | | | | |
| 7 | Los jefes inmediatos de las áreas acompañan al personal en el desarrollo de sus funciones | | | | | |
| 8 | Los jefes inmediatos de las diferentes áreas se involucran en la solución de cualquier conflicto que acontece entre el personal | | | | | |
| 9 | Los jefes inmediatos cuando otorga nuevas responsabilidades acompañan al personal en su desarrollo | | | | | |
| 10 | El personal superior de la empresa fomenta un clima de confianza con sus colaboradores | | | | | |
| Orientación a resultados | | | | | | |
| 11 | Considera que el jefe inmediato exige mucho a su personal | | | | | |
| 12 | Considera que el personal está altamente comprometido en el logro de los objetivos de la empresa | | | | | |
| 13 | El personal se encuentra orientado a los resultados como equipo | | | | | |
| 14 | Los colaboradores se enfocan en el logro de los objetivos institucionales | | | | | |
| 15 | Considera que su desempeño aporta en el logro de los resultados deseados a nivel institucional | | | | | |
| Retroalimentación | | | | | | |
| 16 | En la empresa se informa de forma periódica a los trabajadores sobre el avance de las metas | | | | | |
| 17 | Existe el reconocimiento del trabajo bien realizado | | | | | |
| 18 | Considera que la retroalimentación por parte del jefe inmediato facilita el trabajo del personal | | | | | |
| 19 | Se considera las opiniones de los trabajadores para la mejora en la empresa | | | | | |
| 20 | El jefe inmediato fomenta un entorno laboral de confianza y tranquilidad | | | | | |
| Motivación | | | | | | |
| 21 | El personal del área reconoce que el logro de los objetivos trae consigo actitudes positivas | | | | | |
| 22 | Considera que el personal de otras áreas habla de forma positiva sobre su área de trabajo | | | | | |
| 23 | Considera que su trabajo implica un reto diario y no una tarea más | | | | | |
| 24 | Tiene conocimiento sobre la filosofía y objetivos de la empresa | | | | | |

25 Considera que los canales de comunicación en la empresa son los más
 adecuados

Gracias por su colaboración

Anexo 2 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Con Dirección
en _____, con DNI _____

autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DEPORTIVA
GREKOS DE ICA, 2024.

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA

Anexo 3 Declaración jurada de trabajo inédito

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE PLAN DE TESIS

Yo, **JHON MAIKOL JERRY VARGAS RIVERA** identificada con DNI N° **74471126**, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**, facultad de **ADMINISTRACION**, Escuela Profesional de **ADMINISTRACION**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la **UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA**.

Ica, 23 de abril del 2024

Bach. **JHON MAIKOL JERRY VARGAS RIVERA**

Anexo 4 Matriz de consistencia

| Problemas de investigación | Objetivos de investigación | Hipótesis de investigación | Variables | Metodología |
|--|--|--|--|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variable 1 | |
| ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? | Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 | Existe relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 | Comunicación interna | Tipo de investigación Tipo básica Enfoque de investigación Cuantitativo Nivel de investigación: Nivel correlacional Diseño de la investigación: Diseño no experimental Población y muestra Población: 98 colaboradores Muestra: 98 colaboradores Tipo de muestra No probabilística Muestreo Intencional Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Dimensiones | |
| <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024? | <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 Identificar el nivel del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 Identificar la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Existe nivel medio de la comunicación interna en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 Existe nivel medio del clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 Existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa deportiva Grekos de Ica, 2024 | Comunicación vertical descendente Comunicación vertical ascendente Comunicación horizontal diagonal Barreras de comunicación Retroalimentación Variable 2 Clima organizacional Dimensiones Trabajo en equipo Liderazgo Orientación a resultados Retroalimentación Motivación | |

Anexo 5 Cuadro de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala | Instrumento |
|---|--|--|-----------------------------------|--------------------------------------|---------|--------------|
| Variable 1 Comunicación interna | La variable corresponde a aquel proceso esencial en toda organización que le permite alcanzar el equilibrio en cuanto está dirigida a sostener una óptima comunicación entre los colaboradores que la conforman (Pérez, 2022). | Mediante un cuestionario se evaluó a la dimensión comunicación vertical descendente y ascendente, así como la comunicación horizontal diagonal, las barreras de comunicación y la retroalimentación. | Comunicación vertical descendente | Procedimientos Prácticas | Ordinal | Cuestionario |
| | | | Comunicación vertical ascendente | Sugerencias Mejora | | |
| | | | Comunicación horizontal diagonal | Coordinación Colaboración | | |
| | | | Barreras de comunicación | Barreras personales | | |
| | | | Retroalimentación | Gestión Rendimiento | | |
| Variable 2 Clima organizacional | La variable se asocia con el conjunto de impresiones o sensaciones del personal que integra una empresa respecto al ambiente o entorno existente en esta, siendo un factor que tiene a influenciar sobre el comportamiento y motivación de estos (Carrillo, 2023). | Mediante un cuestionario se evaluó a la dimensión trabajo en equipo, así como el liderazgo, la dimensión orientación a resultados, la retroalimentación y la dimensión motivación. | Trabajo en equipo | Confianza Capacitación | Ordinal | Cuestionario |
| | | | Liderazgo | Confianza Dirección | | |
| | | | Orientación a resultados | Orientación Exigencia | | |
| | | | Retroalimentación | Avance Reconocimiento | | |
| | | | Motivación | Actitud Conocimiento de filosofía | | |

Anexo 6 Ficha técnica de instrumento

Variable: Comunicación interna

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Pérez Ames, Katia Pila

Año: 2022

Lugar: Perú

Título: Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se alcanzó una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Mgtr. Peñaflores Guerra, Renato

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85427/P%c3%a9rez_AKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Clima organizacional

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Carrillo Cungaia, Carlos Edud

Año: 2023

Lugar: Perú

Título: Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que se alcanzó una valoración mayor a 0.70

Profesionales validadores: Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith / Dr. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126274/Carrillo_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 9 Baremos

Tabla 5

Baremos de variables y dimensiones

| | Nivel bajo | Nivel medio | Nivel alto |
|-------------|------------|-------------|------------|
| Variable 1 | 25 – 58 | 59 – 91 | 92 - 125 |
| Variable 2 | 25 – 58 | 59 – 91 | 92 - 125 |
| Dimensiones | 5 – 11 | 12 – 17 | 18 - 25 |