



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Comunicación interna y clima organizacional en la empresa JA  
Constructores – Castilla – Piura, año 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Rentería Purizaca, Karen Solangüie (orcid.org/0000-0001-9554-1755)

**ASESOR:**

Mg. Seminario Bravo, Aldo Maximiliano (orcid.org/0000-0002-1784-0853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la sociedad contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Hay dos cosas en la vida que deseo más que nada; una de ellas es ser licenciada. A Dios padre todo poderoso tengo que agradecerle el haber puesto a las personas idóneas en mi camino.

A mis padres; Carmen y Teodoro, porque a pesar de sus heridas han sabido amarme de la mejor forma que han podido.

A mi tía Lidia, por ser mi amiga, mi confidente, mi consejera, incluso mi madre todas las veces que me perdía o no sabía cómo continuar. Gracias infinitas siempre por tu amor incondicional y sobre todo por correr siempre en mi auxilio.

A mi hermana pequeña; Gina, que a veces parece la mayor; por su cuidado maternal, por sus abrazos siempre a tiempo y por las cenas calientitas cada noche después de trabajar.

A Ian Mateo; bebé, me salvaste de todas las formas en las que puedes salvar a alguien, eres el detonante de mis fuerzas y mi alegría, eres mi motivo para continuar.

## **Agradecimiento**

Gracias a la Universidad César Vallejo, por permitirme ser parte de su flamante fila de profesionales que en pos de aportar un granito de arena buscan capacitarse constantemente en las mejores casas de estudio, tal y como lo es esta.

A los ingenieros; Jorge Alayo y Mónica Guerra, dueños y fundadores de la empresa JA constructores, quiénes me brindaron el apoyo al realizar las encuestas para esta investigación.

A mis asesores, por guiarme durante la elaboración y culminación de mi investigación.

Y mi cariño profundo y eterna gratitud a Lucía Chapoñan y a Astro, por ser la guía, apoyo y cuerda a la claridad y sensatez en los momentos de desesperación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas de recolección de datos .....	17
3.5. Validez de contenido.....	19
3.6. Procedimientos .....	20
3.7. Métodos de análisis de datos.....	20
3.8. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de Interpretación a nivel general de la Variable 1.....	17
Tabla 2. Niveles de Interpretación a nivel general de la Variable 2.....	17
Tabla 3. Coeficiente de Alfa de Cronbach variable Comunicación interna.....	18
Tabla 4. Percepción Comunicación Interna.....	20
Tabla 5. Percepción de la dimensión patrones de comunicación.....	21
Tabla 6. Percepción de las barreras de comunicación.....	22
Tabla 7. Percepción de la retroalimentación.....	23
Tabla 8. Percepción del clima organizacional en la Empresa JA Constructores.	24
Tabla 9. Percepción de la autorrealización en la empresa JA Constructores.....	25
Tabla 10. Percepción del involucramiento laboral en JA Constructores.....	26
Tabla 11. Percepción de la supervisión en la empresa JA Constructores.....	27
Tabla 12. Percepción de la comunicación en la empresa JA Constructores.....	28
Tabla 13. Percepción de las condiciones laborales en la JA Constructores.....	29
Tabla 14. Correlación entre la Comunicación interna y el Clima organizacional..	30
Tabla 15. Correlación entre la dimensión patrones de comunicación y el Clima organizacional.....	31
Tabla 16. Correlación barreras de comunicación y el Clima organizacional.....	32
Tabla 17. Correlación entre la retroalimentación y el Clima organizacional.....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional.....	15
Figura 2. Resultado porcentual de la comunicación interna.....	21
Figura 3. Resultado porcentual de la dimensión patrones de comunicación.....	22
Figura 4. Resultado porcentual de las barreras de comunicación.....	23
Figura 5. Resultado porcentual de la retroalimentación.....	24
Figura 6. Resultado porcentual del clima organizacional.....	25
Figura 7. Resultado porcentual de la autorrealización.....	26
Figura 8. Resultado porcentual del involucramiento laboral.....	27
Figura 9. Resultado porcentual de la supervisión.....	28
Figura 10. Resultado porcentual de la comunicación.....	29
Figura 11. Resultado porcentual de las condiciones laborales.....	30

## Resumen

El propósito principal de esta investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa JA – Constructores del Distrito de Castilla – Piura, 2022. Siendo una investigación básica con diseño no experimental y un enfoque descriptivo correlacional. La población y la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la Empresa JA Constructores.

Para el estudio de la investigación, se aplicó dos cuestionarios, la primera variable con 20 ítems y la segunda con 35 ítems, las cuales reflejaron un coeficiente de Cronbach de 0,957 y 0,990, respectivamente. Los resultados dejaron entrever una significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0,05$ ) y un coeficiente de Pearson de 0,977 por lo que se afirma que existe una correlación significativa entre las variables comunicación interna y clima laboral de la empresa JA - Constructores, 2022.

**Palabras claves:** Comunicación interna, Clima organizacional, empresa

## **Abstract**

The main purpose of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational climate of the company JA - Constructores del Distrito de Castilla - Piura, 2022. It was basic research with a non-experimental design and a descriptive correlational approach. The population and the sample consisted of 25 workers of the company JA Constructores.

For the research study, two questionnaires were applied, the first variable with 20 items and the second with 35 items, which reflected a Cronbach's coefficient of 0.957 and 0.990, respectively. The results showed a bilateral significance of 0.000 ( $p < 0.05$ ) and a Pearson coefficient of 0.977, which affirms that there is a significant correlation between the variables internal communication and work environment of the company JA - Constructores, 2022.

**Keywords:** Internal communication, Work climate, Company.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el aspecto comunicacional dentro de las organizaciones ha dejado de considerarse exclusivo de los grandes negocios para empezar a ser parte de las Mypes y convertirse en un punto importante para su consolidación, tanto física como en el nivel organizacional (Massoni, 2019). La causa principal de que estas empresas sean un ejemplo de éxito, se da porque en ellas existe una valoración del entorno laboral, debido a que buscan la identificación y motivación de sus empleados para lograr una mayor eficacia en el desempeño de los mismos.

En los últimos años, las necesidades tanto personales como empresariales, han dado cabida a la formación de dos conceptos estrechamente unidos en la nueva gerencia corporativa: La comunicación interna y el clima organizacional. Por ejemplo, en España, Mahou, una empresa cervecera, trata a los empleados como clientes VIP, los encargados de la comunicación interna, conocen y son conscientes que la motivación de sus empleados, influyen directa o indirectamente en su desempeño y este, se refleja en la organización; además, que ellos son, ante todo, parte de su empresa y posteriormente, clientes; por ello cada vez que se saca un nuevo producto, el primero que lo conoce es el empleado: se prepara una videoconferencia para que conozca los nuevos lanzamientos, se le entregan muestras, para así convertirlos en parte del proceso (Mahou, 2022).

En Latinoamérica, la búsqueda de una mejor comunicación interna y el fortalecimiento de la relación laboral ha ido evolucionando periódicamente. En el Perú existe una gran oportunidad para implementar un negocio y generar un gran desarrollo social y económico; pero, existen organizaciones que aún no calculan el impacto de la gestión comunicacional y no consideran a la comunicación interna como uno de los objetivos del negocio, los grandes empresarios deben tener en cuenta que la verdadera imagen de la empresa son los mismos trabajadores y se debe dejar de utilizar exclusivamente la comunicación horizontal y dar una mayor participación a los trabajadores (Garbanzo, 2015).

En nuestra región, la necesidad de contar con una buena comunicación interna en las micro, pequeñas, grandes empresas y sucursales de estas, es imprescindible. Como ya se ha mencionado con anterioridad, el nexo trabajador –

empresa, es un eslabón importante en el establecimiento de una institución y es por ello que no debe dejarse de lado.

Una de las razones por las que existen empresas que logran sus objetivos comunicacionales e institucionales es porque consideran a la comunicación interna como una herramienta fundamental para el éxito (Comex Perú, 2019), situación que aún no ocurre en su totalidad dentro de JA Constructores, una empresa que forma parte de los 6.06 millones de pequeñas empresas distribuidas a nivel nacional, establecida en el distrito de Castilla desde el año 2006. Con más de 10 años de creación, esta empresa aún no ha logrado establecer un equilibrio entre la comunicación interna y su clima organizacional de los 25 trabajadores distribuidos en tres áreas: ventas, elaboración de proyectos y comunicación, debido a que se cree, erróneamente, que generar confianza y cercanía entre cada trabajador, traerá como consecuencia un mayor malestar laboral.

Es así que, desde la problemática planteada, surge la pregunta general de la investigación ¿Cuál es la relación entre Comunicación interna y clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022 y, de igual forma se plantean la siguientes preguntas específicas: (1) ¿Cuál es la relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022?; (2) ¿Cuál es la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022? (3) ¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022?

La justificación metodológica de esta investigación se da porque se utilizaron instrumentos de investigación como la encuesta, adaptados para el estudio de las variables planteadas, las cuales se validaron mediante el juicio de expertos y procesadas a través del programa estadístico SPSS. La justificación teórica se da debido a que se utilizaron teorías y modelos de estudio de la comunicación interna y el clima organizacional; de la misma forma, se sistematizó la información teórica desde cada uno de los enfoques correspondientes con la finalidad de facilitar el entendimiento y el manejo de esta información y la justificación práctica se dio porque existe la necesidad de conocer las dificultades existentes en la comunicación interna de la empresa JA Constructores y su clima organizacional;

para, con los resultados conseguidos buscar soluciones para mejorar la estrategia comunicacional de la empresa en cuestión.

Esta investigación consideró como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA Constructores, debido a que existe la necesidad de fomentar un mejor clima organizacional en la Empresa JA Constructores y con eso construir bases más sólidas con sus trabajadores, logrando así un mayor incremento en ventas. De igual manera, se han establecido los siguientes objetivos específicos (1) Determinar la relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022. (2) Conocer la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022. (3) Identificar la relación entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

Para el desarrollo de esta investigación se contó con la siguiente hipótesis general: Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022; y las siguientes hipótesis específicas (1) Existe una relación positiva entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022. (2) Existe relación positiva entre la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022. (3) Existe relación positiva entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación al actual estudio, se han encontrado estudios a nivel internacional, en las que destacan la planteada por Bozas, Sánchez, Domínguez, Quezada y Valencia (2021), quienes elaboraron una investigación cuyo objetivo general fue identificar a la comunicación interna en una empresa mexicana durante la pandemia del Covid – 19, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo/descriptivo y de corte transversal. El instrumento utilizado fue de escala tipo Likert realizado a través de un formulario online aplicado a una muestra de 382 participantes; a su vez, los resultados evidenciaron que existe una correlación significativa alta, debido a que el coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de 0.976, con una media de 3.75 y una varianza de 0.036 y un p- valor de 0.821 con los cuales se aceptó la hipótesis de investigación, la investigación pudo concluir que se debe trabajar en disminuir las barreras de la comunicación para evitar la desinformación y lograr una comunicación adecuada y efectiva.

Así mismo, la investigación realizada por Valenzuela, Buentello, Villareal y Ruiz (2020) analizó cómo se enlaza la comunicación interna y la complacencia de los colaboradores de una empresa de automóviles en México. Este estudio fue de corte transversal – descriptivo y correlacional, para lograr los objetivos esperados se desarrolló la técnica de la encuesta aplicándola a una muestra de 74 trabajadores, cuyos resultados demostraron que los empleados mantienen un nivel adecuado de satisfacción con la comunicación interna de la empresa. Al realizar la prueba de confiabilidad se obtuvo un .7.6. Se rechazó la hipótesis nula debido a que se obtuvo un nivel de significancia del 0.05, la investigación concluyó que el 60% de los encuestados se muestran satisfechos con la comunicación organizacional de la empresa.

Iñaguazo (2020) analizó la conexión entre la comunicación y el clima organizacional en los docentes de una I.E. ecuatoriana, este estudio fue de un enfoque cuantitativo – correlacional del tipo no experimental - transversal. Para su desarrollo, aplicó dos encuestas a 30 docentes, los resultados evidenciaron que, de los encuestados, el 53,3% considera “casi siempre” se establece la relación en ambas variables y según la prueba de hipótesis, se deduce que existe una correlación positiva ( $p < 0.05$ ), reforzando la importancia de una buena comunicación

entre los colaboradores de la sede a través de actividades extracurriculares que fomenten un buen clima organizacional.

Agudelo y Villada (2018) elaboraron una investigación que presentó como motivo principal decretar los procesos de comunicación organizacional y clima organizacional de las empresas Empocaldas S.A. E.S.P. y la Fundación Concívica. Para obtener los resultados esperados se encuestó a un grupo de trabajadores de la primera empresa (16) y de la segunda empresa (37); a la primera, se le realizó un llamado por medio del área de comunicaciones y a la segunda, desde el área de calidad; aplicando, finalmente, el cuestionario de Comunicación Organizacional. Las autoras identificaron que la productividad de una organización es tan importante como el trato que se les brinda a los colaboradores de la misma, para ello utilizaron una prueba de comunicación organizacional: test de Portugal. Los resultados reflejaron que ambas empresas manejan un nivel de comunicación débil (el 60% y 70% de los encuestados considera que es inadecuada). Con esto, las autoras elaboraron un diagnóstico en el que se reflejó que no existe acceso a la información de forma adecuada ni oportuna, obteniendo como principal conclusión que un débil proceso de comunicación puede afectar el rendimiento diario y la interdependencia entre las áreas, además de no lograr los objetivos institucionales. Los resultados reflejaron un coeficiente de Pearson de 0,675 afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional y una significancia bilateral de 0,001 ( $p < 0,05$ ) por lo tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación. La investigación concluyó que no existe un acceso adecuado a la información, reforzando la idea que un débil proceso de comunicación puede afectar el rendimiento diario y la interdependencia entre las áreas; además de no lograr objetivos institucionales.

Nitch (2018) elaboró una investigación cuyo objetivo principal fue analizar la comunicación interna y el clima organizacional de una empresa de telecomunicaciones del país guatemalteco, la investigación fue del tipo inductivo -cuantitativo; se utilizó la encuesta con un cuestionario de 45 preguntas aplicadas a una población finita, comprendida por 61 personas. Los resultados evidenciaron una comunicación interna debilitada, debido a que no existe motivación entre los colaboradores, lo cual genera un inadecuado clima organizacional en el área. Además, los resultados obtenidos para la hipótesis general, reflejaron un

coeficiente de Pearson de 0,875 por lo que se afirmó que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el clima organizacional. Además, una significancia bilateral de 0,001 ( $p < 0,05$ ) por lo tanto, se asumió la hipótesis de investigación. De igual forma, se concluyó que la empresa aún tiene áreas de oportunidad, debido a que el área de supervisión trabaja para que se ejecute una comunicación de doble vía, además que un 87% de los encuestados reconoce cómo contribuye su trabajo con los objetivos asignados.

A nivel nacional, la investigación planteada por Nieto (2022) presentó como objetivo conocer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del OTASS durante la pandemia del covid-19 del año 2020. Tuvo un diseño no experimental, de un tipo cuantitativo, correlacional, transversal. Se desarrolló con una población de 250 trabajadores, pero utilizó una muestra de 70 colaboradores. Se realizó una encuesta constituida por treinta y seis preguntas en la escala de Likert, se manejó la prueba de Spearman la cual evidenció un p-valor de 0,0001, demostrando que existe una relación positiva entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional. La investigación concluyó en recomendar la elaboración de un plan comunicacional que tome en cuenta la importancia de la relación entre variables, centrando su importancia en los grupos etarios de los colaboradores.

Así mismo, Alarcon y Prado (2021) realizaron una investigación cuyo objetivo general fue de marcar la conexión entre la Comunicación Interna y su influencia en el Clima Organizacional de una empresa de Hidrocarburos. El estudio presentó un diseño correlativo con un enfoque cuantitativo. Se utilizó como instrumento a la encuesta, aplicada a una muestra de 60 colaboradores, los resultados evidenciaron que existe una correlación adecuada con  $\rho = 0,619$ ,  $p = 0,000$ . Además, se identificó una correlación positiva y directa en las dimensiones de las variables planteadas. Se sugirió la ampliación de una apropiada investigación con la única finalidad de establecer modelos de propuestas que promuevan el valor al talento humano.

En la investigación de Samanez (2018), se plantó analizar la conexión entre la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa limeña, se utilizó un enfoque cuantitativo - no probabilístico, empleando métodos descriptivos. Se empleó una muestra conformada por 40 colaboradores, el instrumento de medición estuvo constituido por 35 reactivos. Los resultados confirmaron la hipótesis de la

investigación permitiendo conocer la problemática que enfrenta la empresa a nivel de la comunicación interna y el clima organizacional, los resultados evidenciaron una correlación moderada (Rho de Spearman 0.725); de igual forma, el valor menor es  $p$ -valor  $< 0,05$ ; es decir que existe una relación significativa entre las variables planteadas. Esta investigación concluyó que es necesario fortalecer los manuales comunicacionales de la empresa con la única finalidad de generar una comunicación más eficaz y sólida.

Charry (2017) realizó una investigación con el fin de establecer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una Unidad Educativa de la ciudad de Lima, la cual se basa en un tipo descriptivo-correlacional. Para lograr el objetivo planteado, se utilizaron dos instrumentos aplicados a un grupo de 200 trabajadores, los cuales basados en la Prueba de correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman evidenciaron un coeficiente de correlación de 0,757 y una sig. de 0,000, afirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables. La investigación concluyó que es preciso elaborar una hoja de ruta en el clima organizacional, donde se especifiquen objetivos y que a través de dicha implementación sirva de guía para una mayor obtención de resultados en dicha institución.

De igual forma, la investigación planteada por Pardo (2017) identificó como objetivo principal identificar el nexo entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en un centro médico de Yapatera - Piura. La aplicación de los instrumentos reflejó que los niveles de satisfacción más bajos se observan en la calificación de la comunicación descendente, la cual fue marcada como inadecuada. El análisis realizado obtuvo un nivel de Sig.= $<0.05$  y una correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman de 0.896; es decir que existió una correlación positiva entre ambas variables de investigación; además concluyó que se deben implementar y mantener prácticas que permitan un mejor clima organizacional.

Al realizar un análisis de la literatura, se encontró que autores como Aricuren, Cabezas, Casado, Fernandez, Lacasta, Martín, Menchaca, M., Núñez, Sánchez, Soria, y Vicario (2018) mencionan que la comunicación es un proceso permanente en el que las personas participan activamente y se enfoca en hacer saber una cosa a una persona, compartir ideas sobre algún tema o exponer diferentes puntos de vista. En el tema empresarial, la comunicación ha tomado un rol fundamental,

siendo parte imprescindible e inherente para lograr cumplir con los objetivos que se establecen; es de esta forma que la comunicación interna se ha transformado en una vía para lograr el éxito de una empresa, enfocándose en el cliente interno de la organización; es decir, el trabajador.

Por su parte, Garbanzo (2015) considera que las organizaciones están en constante cambio y evolucionan de acuerdo a las necesidades que presenta el público al que se dirigen. La forma tradicional de comunicación enfocada desde el gerente hacia los trabajadores, ha dejado de tener valor; la aparición de la Social Media ha hecho que los trabajadores convivan directamente con cada uno los colaboradores de la organización, logrando una comunicación más fluida y beneficiosa.

Con el paso del tiempo se ha notado un considerable interés de las actividades comunicativas dedicadas al público interno. Al respecto, Rivera (2015), identifica que esta actividad se enfoca en aportar ideas para que la empresa mantenga su sello de distinción frente a la competencia; además de asegurar que los colaboradores se sientan parte de la empresa, conocer las necesidades o dificultades de los diferentes grupos de interés para conectar mejor con ellos y generar canales de comunicación donde el colaborador pueda mostrar sus dudas, inquietudes, propuestas o iniciativas con confianza.

Sin embargo, para lograr cada uno de estos objetivos institucionales, es necesario formular y establecer estrategias de comunicación interna, la cual proviene de la política comunicacional del director. Referente a lo mencionado, Saló (2006) considera que para el desarrollo de estrategias comunicacionales es necesario un estudio estricto que permita identificar el estado de la comunicación dentro de la empresa, conocer las deficiencias, puntos críticos y fuertes; además de la manera en la que trabaja el director con respecto a sus empleados y la forma como se motiva a los trabajadores.

De igual forma, Sánchez (2015) afirma que planificar la comunicación interna de una empresa, consiste en implementar una serie de variables comunicacionales con elemento en común que intervienen en el proceso comunicacional. Es decir que la comunicación interna está conformada por todos los métodos que se ejecutarán el tiempo que la empresa considera adecuado para cumplir los objetivos, que, como ya se dijo son elaborados por el gerente de la empresa.

En toda empresa circula gran cantidad de mensajes que demuestran señales de interrelación con el exterior e interior de ella, tales como el intercambio o divulgación de datos de su organización, de los clientes externos e internos con los que se relaciona, de su forma de ejecución, etc. Para el desarrollo de esta comunicación, se hace necesaria la presencia de un encargado del área; Morales y Enrique (2007), autores enfocados en el análisis de la comunicación interna, consideran que el Director de comunicaciones es el encargado de coordinar y manejar las actividades de comunicación que se realizan en la organización, así como conseguir una gestión de las mismas y la homogeneidad de la información que se transmite a cada uno de los miembros de la organización. En resumen, su tarea principal radica en mantener un buen clima organizacional y establecer relaciones aceptables entre cada uno de los miembros del proyecto empresarial.

Para el desarrollo de este estudio se consideró que la comunicación interna está relacionada con la teoría de la comunicación humana planteada por Jackson, Beavin y Watzlawick (1991). Esta teoría se basa en un pensamiento sistemático y constructivista, enfocado en las interacciones e intercambio de información entre las personas.

Según los autores, la adecuada comunicación dependerá del cumplimiento de axiomas, los que, si se ven afectados, generaran mal entendidos en el proceso comunicacional; es así que se habla del primer axioma “la imposibilidad de no comunicar”, en el cual se hace mención a la función comunicativa, debido a que el ser humano siempre se comunica ya sea a través de palabras o expresiones faciales e incluso cuando se queda en silencio. El segundo axioma “niveles de contenido y relaciones de comunicación”, este axioma asegura que el contexto define al contenido; es decir que el aspecto de contenido es lo que decimos de manera verbal y se encuentra supeditado al nivel de relación. El tercer axioma “La puntuación de la secuencia de hechos” referida a que el ser humano construye una idea de lo que experimenta y, dependiendo de ello, identifica la relación con las personas. El cuarto axioma “Comunicación digital y analógica”, en primera instancia, la comunicación digital es entendida por el autor como lo que se dice a través de las palabras y la comunicación analógica engloba a la comunicación no verbal. Y, el quinto axioma “Interacción simétrica y complementaria” hace mención al modelo de comunicación que se da entre los interlocutores; es decir que, una

interacción simétrica está basada en condiciones de igualdad a la hora de comunicarse y, la complementaria, se da con relaciones de desigualdad; por ejemplo, jefe - trabajador, padre – hijo, profesor - alumno.

Otra de las teorías relacionadas con la comunicación interna es la de los efectos limitados o límites, planteada por Lazarsfeld (1985) la cual inició con el seguimiento a los votantes expuestos a mensajes electorales, sus hallazgos permitieron establecer que sólo un pequeño grupo fue influenciado por los medios y se encontraban condicionados por el ambiente social en el que se encontraban, esta situación se asemeja a la planteada inicialmente por Laswel con la aguja hipodérmica, en donde los medios impregnan las ideas en el cuerpo social; pero con la diferencia que ahora, el ser humano adquiere una capacidad selectiva de los mensajes (citado en Maigret, 2005).

Para el estudio de la comunicación interna se consideró como dimensiones a los patrones de la comunicación, barreras de la comunicación y retroalimentación; en cuanto a la primera, se decidió utilizar los patrones de comunicación porque son los que establecen la manera en que el ser humano se relaciona (Satir, 1978); la segunda, porque se identifica que existen ciertas situaciones que impiden el desarrollo de la comunicación, alterando el proceso del mismo (Sánchez y Nava, 2007) y, finalmente, la tercera dimensión, la cual es identificada como el retorno de la información (Canabal y Margalef, 2017).

La teoría en la que se basó esta investigación es la planteada por Jackson et al., (1991) debido a que se desarrolla a un nivel organizacional, además de señalar que los problemas que se visualizan en una empresa se deben a que los involucrados no tienen las mismas características: forma de pensar, opiniones, cultura, las cuales generan conflictos entre ellas.

En referencia al desarrollo de la segunda variable: clima organizacional, se identificó que su desarrollo dentro de la empresa es de gran importancia para el establecimiento y estabilidad dentro de ella. Actualmente, debido a la creciente demanda de compra – venta y el aumento de la competencia, las empresas han decidido implementar diferentes herramientas y estrategias para mantener y/o mejorar los elementos que generan un ambiente laboral adecuado entre sus trabajadores, lo que traerá como consecuencia un mayor desempeño en la empresa.

Al respecto, Guevara (2018) hace mención que la relevancia que adquiere un clima organizacional enfocado de una manera adecuada, radica en que las actitudes, comportamiento y desenvolvimiento de un colaborador no es solo el resultado de los elementos del grupo existentes, sino que dependen de la idea que él desarrolla de esos factores; además que, situaciones básicas como la comunicación y las relaciones sociales favorecen a la obtención de objetivos tanto empresariales como los propios.

El clima organizacional de una empresa se encuentra expuesto a diferentes cambios, debido a los diversos estados anímicos, psicosociales y psicológicos que afectan, de una u otra manera el desempeño laboral. Para Barrera (2021), esta acción está relacionada a las actitudes motivacionales de los empleados; dicho de otra forma, si es que los trabajadores consideran que la motivación de la empresa es alta; el clima organizacional aumenta.

Un buen ambiente o clima organizacional genera una mayor satisfacción de los trabajadores y una mejor comunicación, permite conocer las necesidades laborales y profesionales de los empleados; además, se desarrolla una identidad corporativa, logrando una mayor responsabilidad para y con la empresa. Se considera que, un adecuado ambiente de trabajo favorece el tratamiento de un conflicto laboral, debido a que los canales de comunicación funcionan adecuadamente.

El clima organizacional está caracterizado por diferentes indicadores, (Sánchez, Betancourt y Falcón, 2012), los clasifican en:

1) Permanencia, debido a que, con el paso del tiempo, las empresas adquieren una estabilidad de clima organizacional. 2) El comportamiento de los empleados se muestra afectado por el clima general que se da dentro de la empresa. 3) Los trabajadores que afectan el clima organizacional de la empresa también afectan, de una u otra forma, sus actitudes personales. 4) Las diversas variables de la empresa afectan su clima organizacional. 5) Los problemas presentados en la empresa, tales como el ausentismo o la rotación puede ser una señal de alerta que en la organización hay un mal clima organizacional.

Una de las teorías planteadas para el estudio de la segunda variable fue la Teoría denominada “Los sistemas de organización” planteada por Rensis Likert (1968), en donde se estableció que el comportamiento desarrollado por los

trabajadores depende de la actitud realizada por los administrativos y por las condiciones organizacionales que ellos detectan. Likert afirmó que esta relación se determina de acuerdo con la percepción o idea que los trabajadores tienen del clima organizacional, en los que se incluyen: los parámetros del contexto, la tecnología, salario, personalidad, satisfacción y la estructura organizacional (citado en Pérez, 2014).

Likert identificó al clima organizacional en cuatro grupos: Sist.1: de autoritarismo explorados, Sist.2: de autoritarismo paternalista, Sist.3: consultivo y Sist.4: de participación grupal. Cada sistema fue asociado de la siguiente forma: el sistema 1 y 2 cuya característica principal es mantener un clima cerrado, en consecuencia, desfavorable, el sistema 3 y 4, desarrollan un clima abierto, flexible y favorable. Es así como, luego de este análisis se concluyó que se necesitan elementos para formar un clima adecuado que influya en los colaboradores de la organización, para Likert el clima agrupa varios factores y por ende es multidimensional, el autor afirma que se encuentra conformado por los métodos de liderazgo, las fuerzas de motivación, los procesos comunicacionales, influencia, elección de decisiones, planeación, monitoreo y objetivos de productividad (citado en Martínez, 2001).

Otra de las teorías planteadas, fue la desarrollada por Litwin y Stringer (1968), quienes afirmaron que el clima organizacional refleja el nivel de relación entre el estado de ánimo y las necesidades o dificultades de los colaboradores de una empresa, para llegar a esta definición, los autores crearon tres empresas que debían enfrentarse y competir en el mercado, poniendo en evidencia la correlación entre el clima organizacional y el liderazgo, sus resultados evidenciaron tres tipos de climas enfocados en: el nivel de motivación, el grado de rendimiento y la satisfacción con el empleo. Con este análisis se concluyó que el clima organizacional se desarrolla de acuerdo a las cualidades del entorno laboral, identificadas por los trabajadores y el clima influye sobre la columna y desenvolvimiento de los empleados (citado en García, 2009).

En cuanto a las dimensiones utilizadas para el clima organizacional, Palma (2004) considera las siguientes: 1) la autorrealización, la cual se identifica como la apreciación del colaborador respecto a las posibilidades de evolución profesional; 2) el involucramiento laboral, el que se conoce como el nivel de identificación que

existe con la organización; 3) la supervisión, definida como las apreciaciones de los jefes sobre la ejecución laboral de los colaboradores; 4) la comunicación, entendida como la percepción que tienen los trabajadores sobre el flujo y el nivel de transmisión de la información y, 5) las condiciones laborales, conocida como los elementos que la empresa ofrece para el cumplimiento y desarrollo de las tareas ejecutadas por los colaboradores.

En referencia a las definiciones, se ha identificado a las capacitaciones como el proceso educativo a través el cual, las personas logran nuevas ideas y destrezas en función a diferentes metas (Chiavenato, 2009). Así mismo, Robbins y Judge, (2009) identifican al comportamiento organizacional como el estudio enfocado en conocer el impacto del ser humano sobre el comportamiento del mismo dentro de las compañías, con la finalidad de plasmar los conocimientos e ideas y lograr la eficacia de la organización. Al hablar de la comunidad empresarial, Espinoza (2016) considera que la organización puede y debe presentarse ante el trabajador como una comunidad, ya que todos los que conviven en ella comparten objetivos comunes y se encuentran bajo la misma filosofía corporativa, conocida como la visión y misión interna y externa.

Autores como Rodríguez y García (2012) consideran a la eficacia como la forma de lograr las metas planteadas por la organización y a la eficiencia, como el logro o cumplimiento de metas con la mínima cantidad de recursos otorgados. Al hablar de las herramientas de comunicación, Cardozo y Vásquez (2014) las define como aquellas que emplean las tecnologías de la información como el medio para realizar diálogos; de igual forma, considera que la identificación institucional es la representación conceptual que tiene el público externo sobre la empresa.

Hernández (2002) afirma que la productividad se trata de la relación que se desarrolla entre el producto – insumo en un periodo de tiempo respecto a la gestión de calidad en la corporación y, Molina, Briones y Arteaga (2016) definen la relación de la organización como el grupo de individuos que requieren un manual administrativo para regular el comportamiento empresarial.

Luego de la revisión de la literatura, se ha considerado que la teoría en la que se fundamenta el estudio de la variable Clima organizacional es la desarrollada por Rensis Likert (1968) debido a que el clima organizacional es visto como una variable relacionada a las capacitaciones para lograr un mejor desempeño o

satisfacción laboral; además que su establecimiento facilita tanto la eficiencia como la eficacia de una empresa u organización y motiva a la participación de los colaboradores en su centro de trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Enfoque de la investigación: Se consideró de enfoque cuantitativo. Referente a ello, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que este es el encargado de recoger datos probabilísticos que se corroboran con la hipótesis planteada.

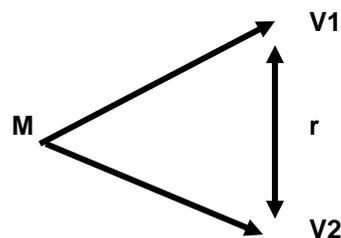
Tipo de investigación: Este estudio se consideró el tipo básica, debido a que su objetivo principal es recoger datos sobre aspectos característicos de las personas (Esteban, 2018)

Nivel de investigación: El estudio realizado presentó un Nivel descriptivo – correlacional, debido a que se buscó determinar la relación entre las variables comunicación interna y clima organizacional. Al respecto, Hernández et al. (2014) afirmaron que este tipo de estudios se enfoca en evaluar y medir el grado en que ambas variables se relacionan analizándolas mediante las pruebas de hipótesis.

Diseño de la investigación: Se considera un diseño No experimental de corte transversal. Carrasco (2006) considera que estas investigaciones se enfocan en "a) estudiar cómo evolucionan las variables o cómo se relacionan entre ellas b) analizar los cambios del paso del tiempo". (p. 187). Es decir, la comunicación interna será estudiada sin la intervención del investigador.

#### Figura 1

*Diagrama del diseño correlacional*



*Nota:* M = muestra de estudio, V1= Comunicación interna, V2= Clima organizacional, R= Índice de correlación

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: Comunicación interna

Definición conceptual: Capriotti (2009) la define como un grupo de mensajes y acciones de comunicación enfocadas en relacionarse con la organización con el objetivo de comunicar sus características, productos, actividades y servicios.

Definición operacional: Se realizó la operacionalización de la variable mediante un cuestionario con 20 preguntas medidas a través de la escala ordinal con preguntas tipo Likert, el cual estuvo dividido en dimensiones: 1) Patrones de la comunicación, barrera de la comunicación y la retroalimentación.

Variable: Clima organizacional

Definición conceptual: Definida por García (2009) como la idea que el trabajador adquiere sobre el ambiente en donde se desenvuelve, esto debido a que las empresas están conformadas por equipos humanos que causan conductas diferentes y que alteran de una u otra forma a la misma.

Definición operacional: Fue medida mediante un cuestionario de 35 preguntas utilizando la escala ordinal con preguntas tipo Likert, considerando las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para Hernández et al. (2014), la población es la agrupación de sujetos que tienen cualidades en común y que servirá como base para la elección de la muestra. En esta investigación se trabajó con los 25 miembros de la empresa JA Constructores.

Muestra: Tamayo (1999) define la muestra como la selección de elementos realizada para estudiar un aspecto específico sobre la población, para este estudio, se contó con los 25 trabajadores de la empresa JA Constructores.

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas son instrumentos de investigación que precisan las preguntas a realizar a un grupo de personas seleccionadas conocida como la muestra que representan a la población (Palacios, Vásquez y Bello, 2004). Para alcanzar el objetivo general de la investigación se optó por utilizar el instrumento de comunicación interna elaborado GF Asesores (2003) la cual está fue adaptada según la necesidad del investigador, concluyendo en un total de 20 ítems que miden las dimensiones: patrones de la comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación.

Además, se hizo uso de la escala de satisfacción laboral validado por la Psicól. Sonia Palma y adaptada por la investigadora para diagnosticar el clima organizacional de la empresa JA Constructores, la que, en 35 ítems, midió cuatro dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

Ficha técnica del instrumento de recolección de datos  
Cuestionario para Comunicación Interna

Nombre: Instrumento de Comunicación interna

Autor: GF Asesores (2003)

Adecuación: Propia

Cantidad de ítems: 20

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 10 minutos

Estructura: Escala ordinal con preguntas tipos Likert siendo Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4) y Todo o Siempre (5).

Niveles de interpretación: Bajo (55-68) Medio (69-82) Alto (83-94)

**Tabla 1**

*Niveles de Interpretación a nivel general de la Variable 1 y sus dimensiones*

Niveles	General	Dim 1	Dim 2	Dim 3
Bajo	55-68	25-29	20-26	10-13
Medio	69-82	30-34	27-33	14-17
Alto	83-94	35-37	34-38	18-19

Cuestionario para Clima organizacional

Nombre: Escala de satisfacción laboral

Autor: Psicól. Sonia Palma (2004)

Adecuación: Propia

Cantidad de ítems: 35

Aplicación: Personal y anónima

Tiempo de administración: 10 minutos

Estructura: Escala ordinal con preguntas tipo Likert siendo Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4) y Todo o Siempre (5).

Niveles de interpretación: Bajo (70-99) Medio (100-129) Alto (130-157)

**Tabla 2***Niveles de Interpretación a nivel general de la Variable 2 y sus dimensiones*

Niveles	General	Dim 1	Dim 2	Dim3	Dim 4	Dim5
Bajo	70-99	15-21	16-22	10-16	14-20	15-20
Medio	100-129	22-28	23-29	17-23	21-27	21-26
Alto	130-157	29-33	30-34	24-28	28-32	27-30

### 3.5. Validez de contenido

El cuestionario empleado fue sometido a una evaluación de expertos para obtener la validez necesaria. Hernández et al. (2014) identifican este procedimiento como el nivel en que el cuestionario va a medir la variable en estudio, entre los expertos se encuentran el Mg. Arnaldo Villalba (Maestría en Gestión Pública) y la Mg. Lusmila Repetto (Maestría en Gestión Pública).

Para alcanzar la confiabilidad los instrumentos utilizados se aplicó el Alfa de Cronbach, según Hernández et al. (2014), la confiabilidad otorgada a un instrumento hace referencia al nivel en que su aplicación realizada a un mismo individuo genera resultados aceptables.

**Tabla 3***Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	,957	20
Clima organizacional	,990	35

Interpretación: El resultado que se obtuvo fue de 0, 957 para la variable Comunicación interna y 0,990 para la variable Clima organizacional, por lo cual el instrumento se consideró apto para ser aplicado a la muestra de la investigación.

### 3.6. Procedimientos

Se solicitó al Gerente de la empresa JA Constructores la autorización para llevar a cabo la investigación y aplicar cada uno de los instrumentos considerados para el desarrollo de esta. La empresa otorgó dos días para aplicar el instrumento y, de esta manera, se recogieron los datos necesarios.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Al finalizar la aplicación de los instrumentos se utilizó el programa Microsoft Excel, en el cual se plasmó cada uno de los datos, para luego ser procesados en el programa estadístico IBM SPSS (versión 25). Como segundo paso, se analizaron en el nivel estadístico descriptivo e inferencial, para el primer nivel se utilizaron tablas de frecuencia para identificar los niveles de las variables y, en el segundo nivel se empleó el coeficiente de Pearson por ser una muestra menor de 50 personas.

### 3.8. Aspectos éticos

Se respetó la confiabilidad y la libre participación de los sujetos de estudio; el registro de su identidad será anónimo. De la misma forma, la empresa tuvo conocimiento sobre el presente trabajo de investigación y sobre cada proceso realizado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

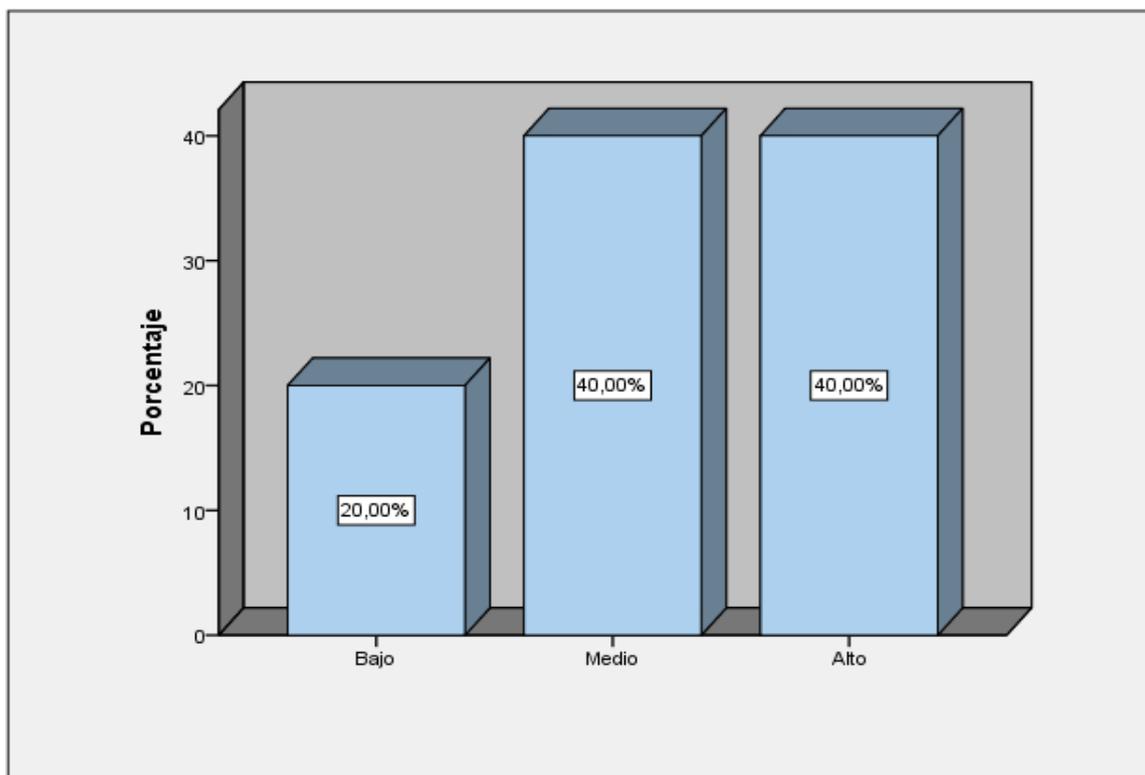
**Tabla 4**

*Percepción Comunicación Interna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20,0
Medio	10	40,0
Alto	10	40,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2**

*Resultado porcentual de la comunicación interna en la Empresa JA Constructores*



Según la información de la tabla 4 y figura 2, se determinó que, existe una dualidad entre la perspectiva de los encuestados al identificar el nivel de comunicación interna de la empresa JA Constructores, debido a que el 40% de los trabajadores consideró que se encuentra en un nivel medio y el otro 40% en un nivel alto, mientras que el 20%, la ubicó en un nivel bajo.

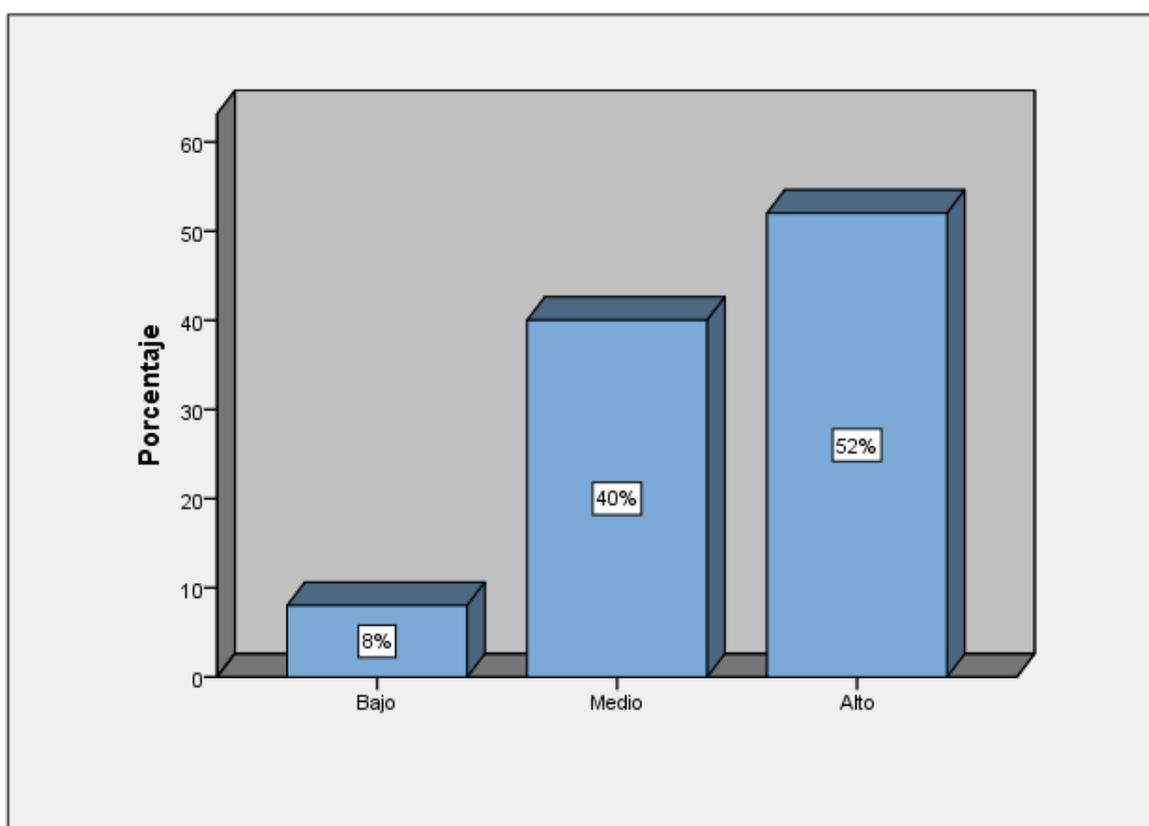
**Tabla 5**

*Percepción de la dimensión patrones de comunicación*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	2	8,0
Medio	10	40,0
Alto	13	52,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

*Resultado porcentual de la dimensión patrones de comunicación de la empresa JA Constructores*



Según la información de la tabla 5 y figura 3 se identificó que el 52% de los trabajadores consideró que los patrones de comunicación se ubicaron en nivel alto; mientras que el 40%, en un nivel medio y el 8%, en nivel bajo.

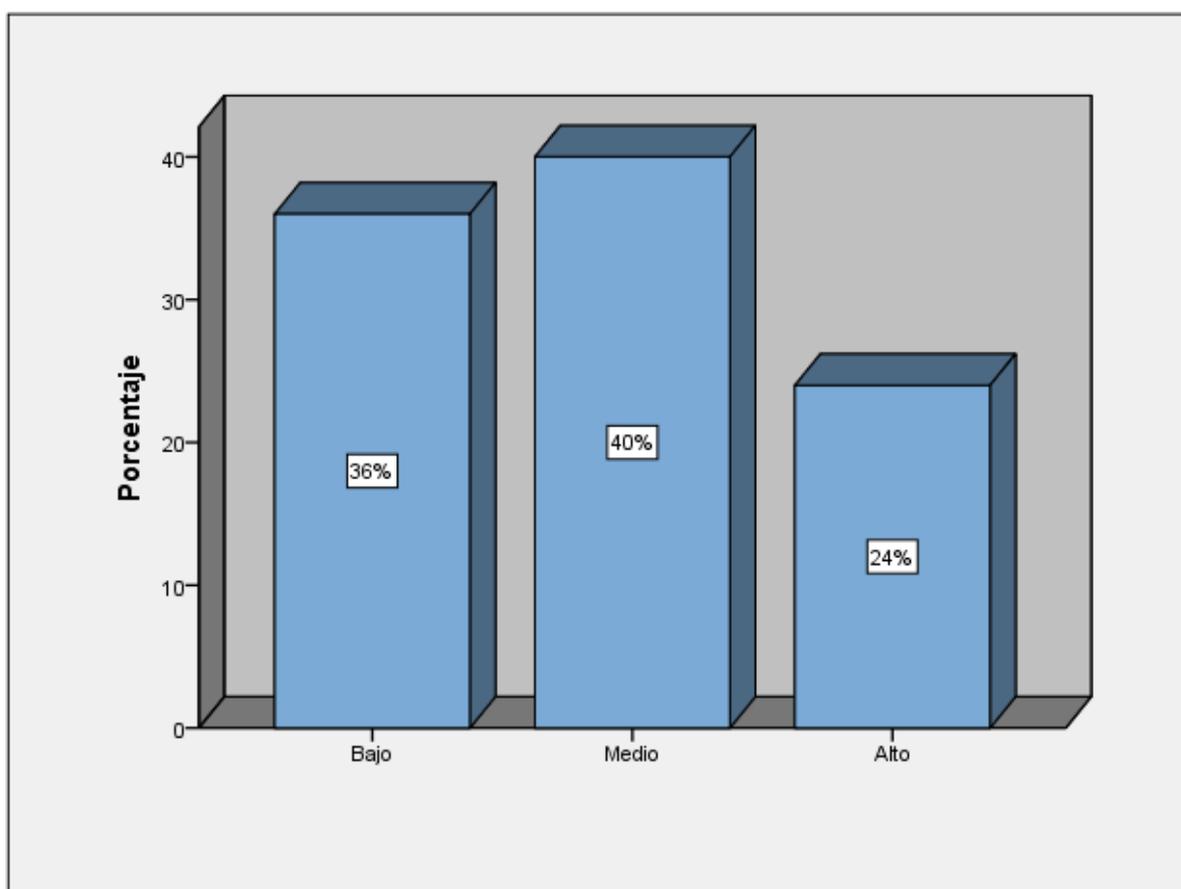
**Tabla 6**

*Percepción de las barreras de comunicación*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	36,0
Medio	10	40,0
Alto	6	24,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4**

*Resultado porcentual de las barreras de comunicación de la empresa JA Constructores*



Según los datos de la tabla 6 y figura 4 se determinó que un 36% de los encuestados consideraron que las barreras de comunicación se desarrollaron un nivel bajo con un 36%, alto en un 24% y medio un 40%.

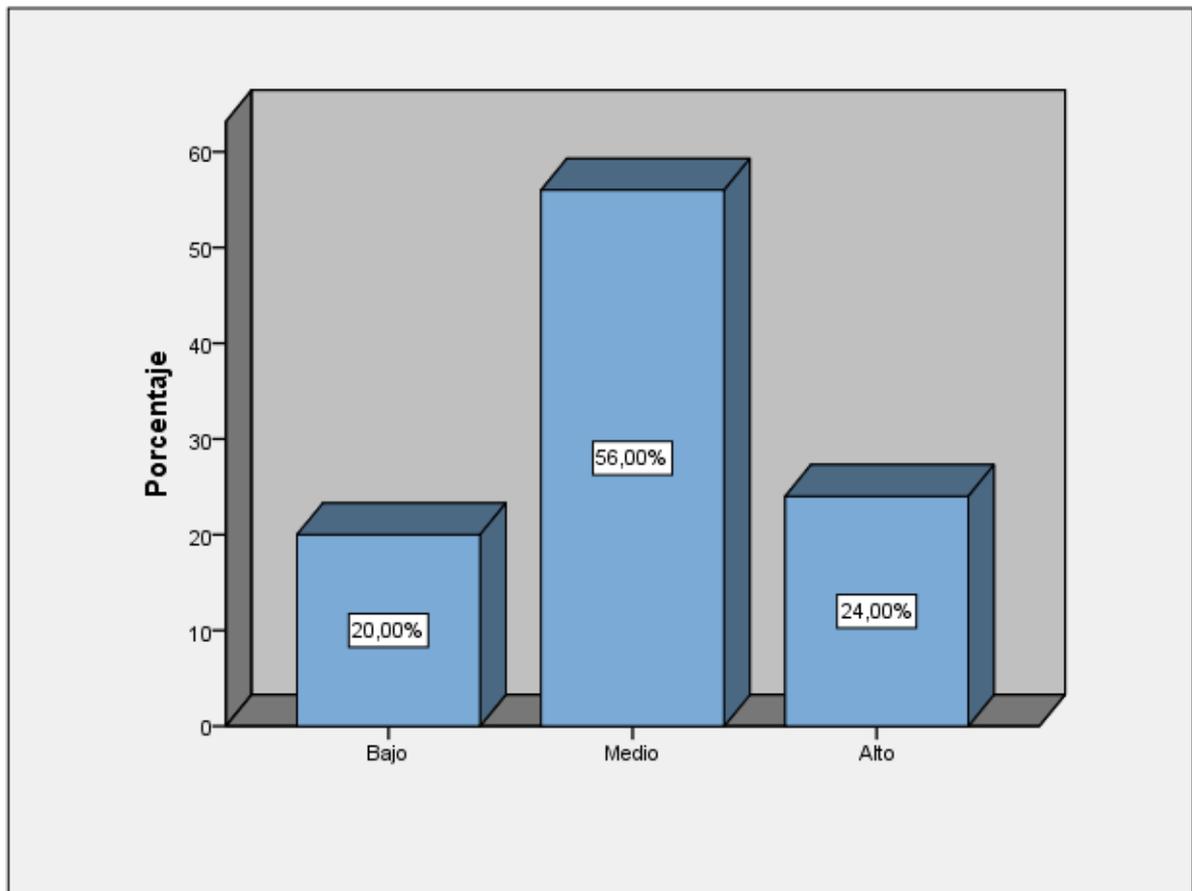
**Tabla 7**

*Percepción de la retroalimentación*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5	20,0
Medio	14	56,0
Alto	6	24,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5**

*Resultado porcentual de la retroalimentación en la empresa JA Constructores*



Según los datos de la tabla 7 y figura 5 se determinó que el 24% de los trabajadores consideró que existe un nivel de retroalimentación alto, mientras que el 56% la consideró en un nivel medio y un 20%, bajo.

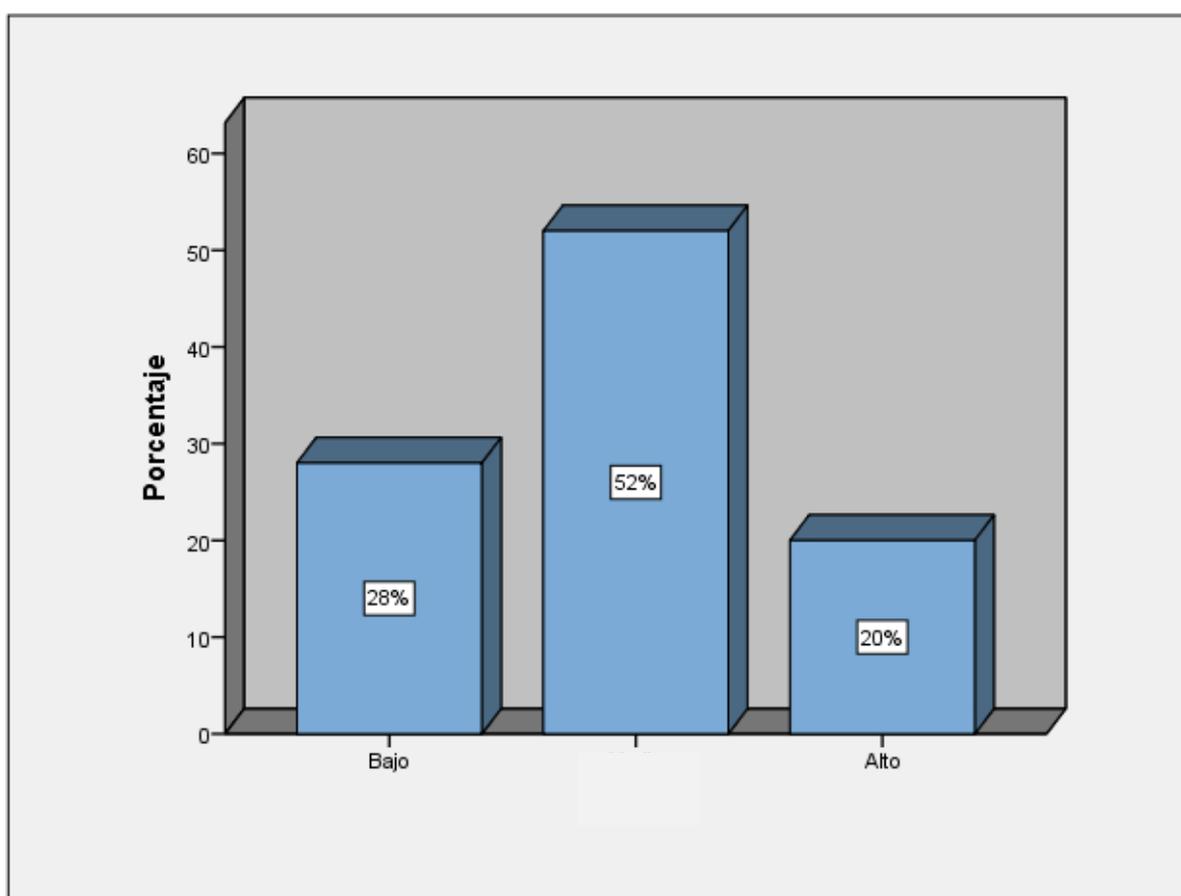
**Tabla 8**

*Percepción del clima organizacional en la Empresa JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5	20,0
Medio	14	56,0
Alto	6	24,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 6**

*Resultado porcentual del clima organizacional en la empresa JA Constructores*



Según la información de la tabla 8 y figura 6 se evidenció que el 52% de los encuestados consideró que el clima organizacional en la empresa JA Constructores se ubicó en un nivel medio y el 28% en un nivel bajo, mientras que el 20% en un nivel alto.

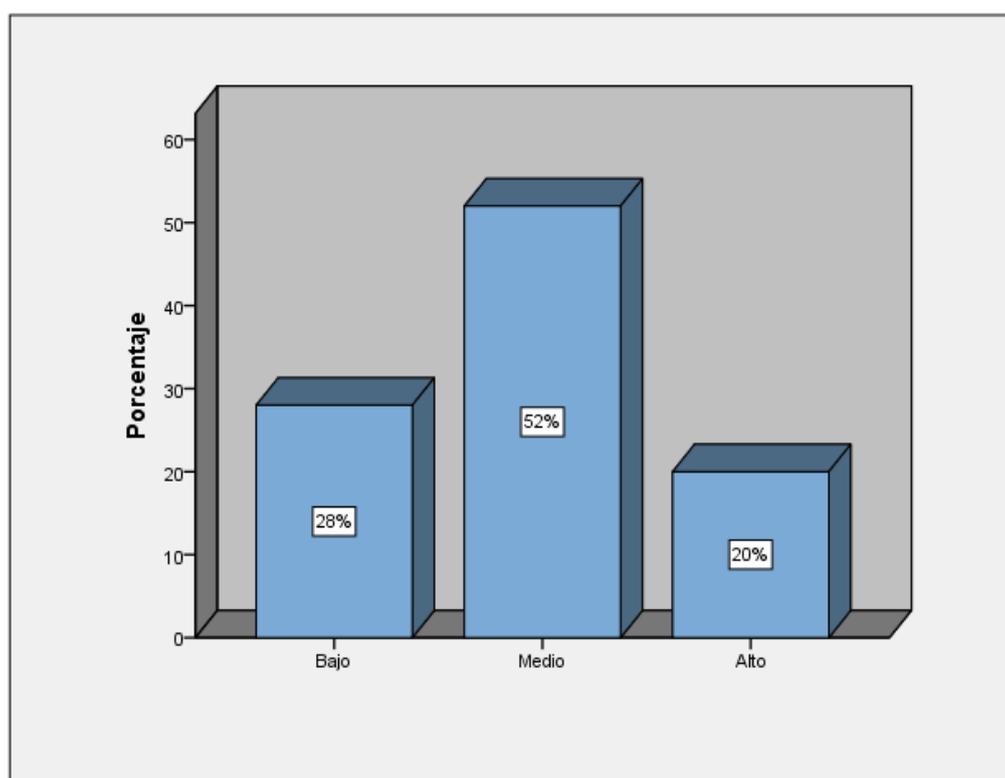
**Tabla 9**

*Percepción de la autorrealización en la empresa JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	7	28,0
Medio	13	52,0
Alto	5	20,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 7**

*Resultado porcentual de la autorrealización en la empresa JA Constructores*



De los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 7, se determinó que el 59% de los trabajadores consideró que la autorrealización en la empresa JA Constructores se ubicaba en un nivel medio, el 28% la colocó en un nivel bajo y solo el 20%, la consideró en un nivel alto.

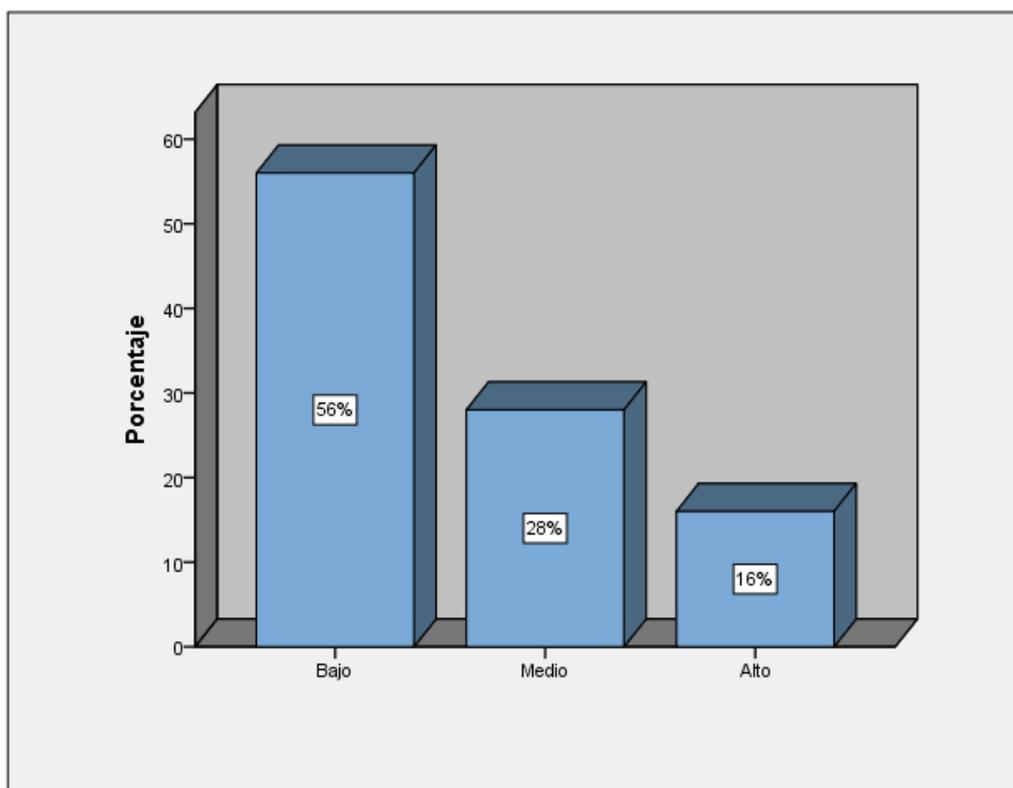
**Tabla 10**

*Percepción del involucramiento laboral en la empresa JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	14	56,0
Medio	7	28,0
Alto	4	16,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 8**

*Resultado porcentual del involucramiento laboral en la empresa JA Constructores*



Los resultados evidenciados en la tabla 10 y figura 8 demostraron que el 56% de los encuestados consideró que el involucramiento laboral en la empresa JA Constructores se ubicó en un nivel bajo, mientras que el 28% lo consideró en un nivel medio y solo el 16%, alto.

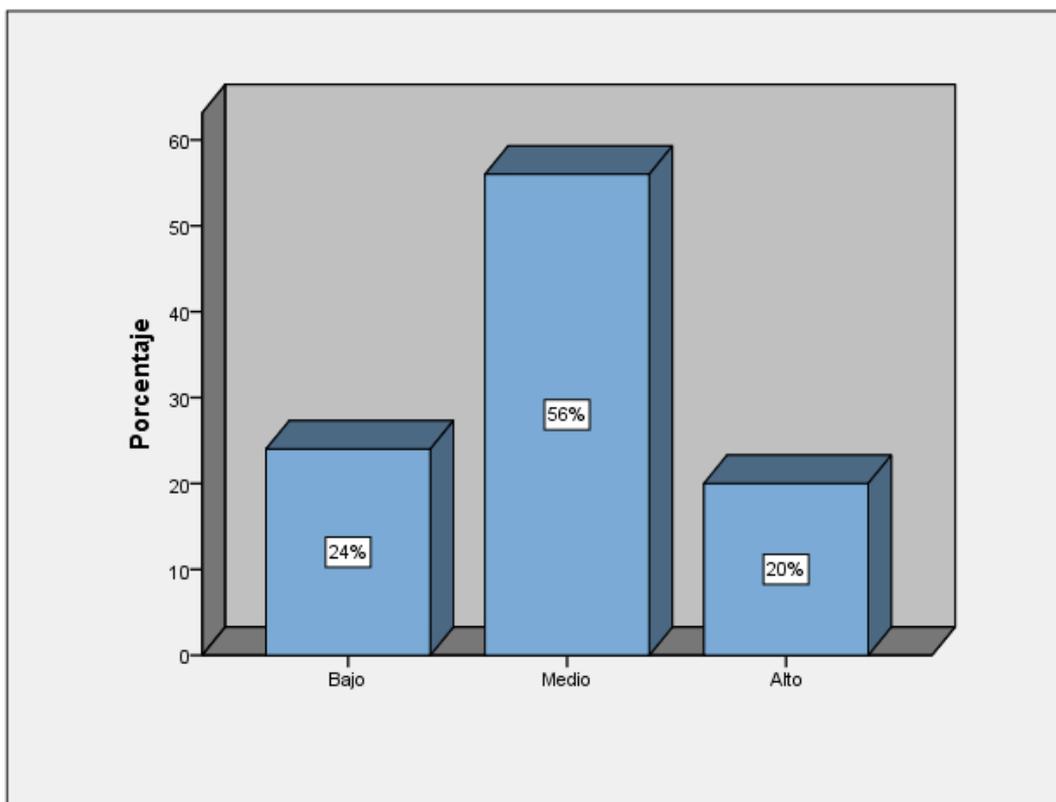
**Tabla 11**

*Percepción de la supervisión en la empresa JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	24,0
Medio	14	56,0
Alto	5	20,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 9**

*Resultado porcentual de la supervisión en la empresa JA Constructores*



Con los resultados observados en la tabla 11 y figura 9 se pudo determinar que la supervisión desarrollada en la empresa JA Constructores se ubicó en un nivel medio con un 56%, mientras que el 20% la considera alta y el 24%, bajo.

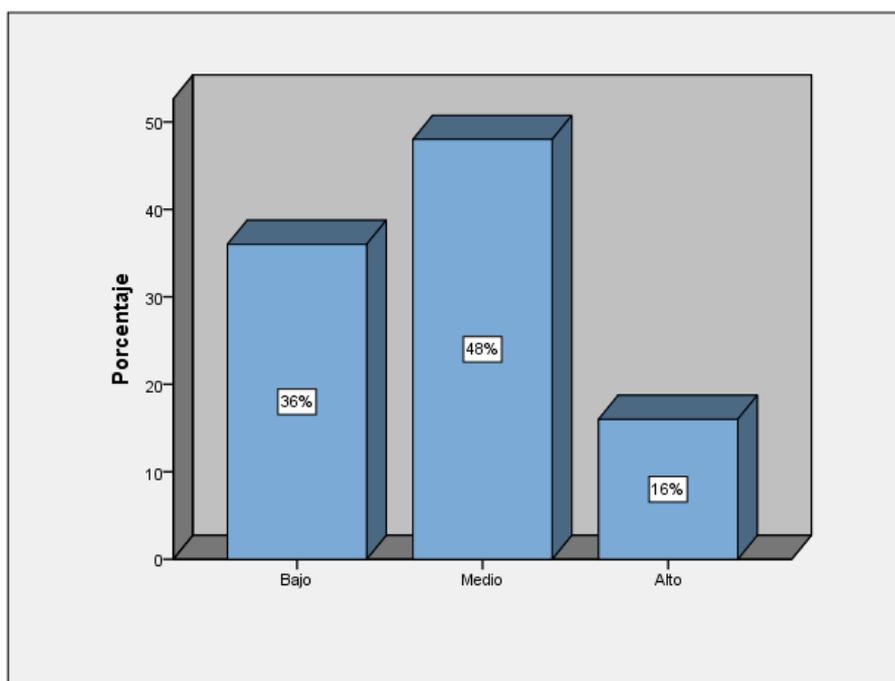
**Tabla 12**

*Percepción de la comunicación en la empresa JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	36,0
Medio	12	48,0
Alto	4	16,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 10**

*Resultado porcentual de la comunicación en la empresa JA Constructores*



Según los datos de la tabla 11 y figura 10 se determinó que el 48% de los trabajadores consideró que existe un nivel de comunicación medio, mientras que el 36% la consideró en un nivel bajo y solo el 16%, alta.

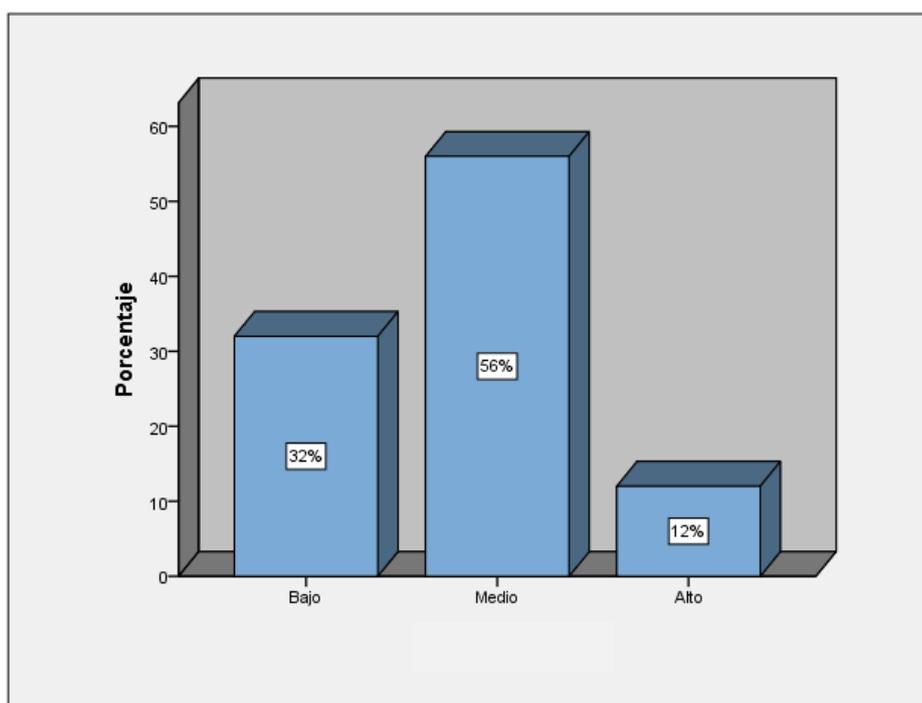
**Tabla 13**

*Percepción de las condiciones laborales en la JA Constructores*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	32,0
Medio	14	56,0
Alto	3	12,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

**Figura 11**

*Resultado porcentual de las condiciones laborales en la JA Constructores*



Según los resultados de la tabla 12 y figura 11 se observó que solo el 12% de los encuestados considera a las condiciones laborales en la empresa JA Constructores en un nivel alto, mientras que el 32% la ubicó en un nivel bajo y el 56% en un nivel medio.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Constatación de hipótesis principal:

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe una relación negativa entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

#### **Tabla 14**

*Correlación entre las variables*

		<b>Variable Comunicación interna</b>	<b>Variable Clima organizacional</b>
Variable Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,977
	Sig. (bilateral)	25	,000
	N		25
Variable Clima organizacional	Correlación de Pearson	,977**	1
	Sig. (bilateral)	,000	25
	N		25

Los resultados para la hipótesis general demostraron un coeficiente de Pearson de 0,977 por lo que se afirmó que existe una correlación positiva significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional. Además, se observó una significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0,05$ ) por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

#### 4.2.2. Constatación de hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: Existe una relación positiva entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación entre los patrones de comunicación y el Clima organizacional*

			<b>Dimensión Patrones de comunicación</b>	<b>Variable clima organizacional</b>
Dimensión Patrones de comunicación	Correlación de Pearson		1	,852**
	Sig. (bilateral)		25	,000
	N			25
Variable organizacional	Clima	Correlación de Pearson	,852**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	25	25

Los resultados estadísticos de la tabla N°6 evidenciaron un coeficiente de Pearson de 0,852 por lo que se afirmó que existe una correlación positiva significativa entre los patrones de comunicación y el clima organizacional. Además, se observó una significancia bilateral con un p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) por este motivo se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

H<sub>0</sub>: Existe una relación positiva entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

**Tabla 16.**

*Correlación entre las barreras de comunicación y el Clima organizacional*

		<b>Dimensión Barreras de comunicación</b>	<b>Variable clima organizacional</b>
Dimensión Barreras de comunicación	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)	25	,000
	N		25
Variable clima organizacional	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	25
	N	25	

Los resultados estadísticos de la tabla N°7 evidenciaron un coeficiente de Pearson de 0,915 por lo que se afirma que existe una correlación significativa entre las barreras de comunicación y el clima organizacional. Además, se observó una significancia bilateral con un p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) por este motivo se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.

**Tabla 17.**

*Correlación entre la retroalimentación y el Clima organizacional*

		<b>Dimensión Retroalimentación</b>	<b>Variable clima organizacional</b>
Dimensión Retroalimentación	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)	25	,000
	N		25
Variable clima organizacional	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	25
	N	25	

Los resultados estadísticos de la tabla N°7 evidenciaron un coeficiente de Pearson de 0,899 por lo que se afirmó que existe una correlación significativa entre los patrones de comunicación y el clima organizacional. Además, se observó una significancia bilateral con un p valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) por este motivo se tomó la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Los análisis de los resultados evidenciaron que existen aspectos por mejorar dentro de la comunicación interna y el clima organizacional. Por este motivo, el presente estudio presentó como objetivo determinar la relación entre comunicación interna y el clima organizacional de la empresa JA Constructores, con los resultados por la aplicación de cada uno de los instrumentos, se evidenció un coeficiente de Pearson de 0,977 y una significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0,05$ ) demostrando que la variable comunicación interna mantiene una correlación significativa, de modo que tomó la decisión de aceptar  $H_0$  y rechazar la  $H_a$ .

Estos resultados coincidieron con lo demostrado por Lñaguazo (2020), cuya investigación evidenció que existe una correlación positiva, es decir a mayor frecuencia con respecto a la comunicación interna, mayor satisfacción habrá en el clima organizacional ( $p < 0.05$ ).

De igual forma, con los análisis descriptivos se identificó que existe una dualidad entre la perspectiva de los encuestados al identificar el nivel de comunicación interna de la empresa JA Constructores, debido a que el 40% de los trabajadores considera que se hallan en un nivel medio y el otro 40% en un nivel alto, mientras que el 20%, la ubica en un nivel bajo y en relación a la variable clima organizacional, el 52% de cooperadores encuestados consideró que se encuentra en un nivel medio y el 28%, en un nivel bajo, mientras que el 20% lo ubica en un nivel alto.

Estos hallazgos concordaron con lo planteado por Nitch (2018), quien identificó que la existencia de una comunicación interna debilitada se da debido a que no existe motivación entre los colaboradores, lo que conlleva a un mal clima organizacional dentro de la empresa.

Con estos resultados se confirmó que la comunicación interna es un aspecto fundamental en el crecimiento de las organizaciones; tal y como lo señalan Aricuren et al., (2018), la comunicación es un proceso en donde cada una de las personas comparten ideas y se convierte en parte imprescindible para alcanzar las metas empresariales y conseguir el prestigio de la misma.

En referencia a la hipótesis general se comprobó la validez de una correlación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional con un

coeficiente de Pearson de 0,977; además de una significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0,05$ ). Estos resultados concordaron con lo encontrado en la investigación de Nieto (2022), en donde, la prueba de Spearman evidenció un nivel de sig. de 0,0001 demostrando que existe un nexo positivo entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional. Sin embargo, estos resultados difieren con los de Agudelo y Villada (2018), cuya investigación reflejó que las empresas Empocaldas y la Fundación Concívica, manejan un nivel de comunicación débil.

Con respecto a la primera hipótesis específica sobre los patrones de comunicación, se pudo evidenciar un coeficiente de Pearson de 0,852 por lo que se afirmó la existencia de una correlación significativa positiva entre los patrones de comunicación y el clima organizacional. Además, se observó una significancia bilateral con un  $p$  valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) por este motivo se tomó la determinación de asumir la  $H_0$  y negar la hipótesis nula  $H_a$ . El análisis descriptivo realizado a la segunda variable, evidenciaron que el 52% de los encuestados considera que los patrones de comunicación se situaron en un nivel alto; mientras que el 40% lo hizo en un nivel medio y el 8%, en nivel bajo.

El estudio realizado por Samanez (2018) coincidió con los resultados obtenidos, debido a que los hallazgos permitieron conocer la relación entre las dimensiones y la problemática que enfrenta la empresa, en cuanto a la comunicación interna y el clima organizacional, los resultados evidencian que existe una correlación moderada (Rho de Spearman 0.725); de igual forma, el valor menor es  $p$ -valor  $< 0,05$ ; es decir que existió una relación sig. entre la comunicación interna de la empresa Orange 360° y su clima organizacional.

Según los resultados evidenciados para la segunda hipótesis específica sobre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,915 por lo que se afirmó una correlación sig. positiva entre la dimensión patrones de comunicación y la segunda variable de la investigación. Además, se observa una significancia bilateral con un  $p$  valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) por este motivo se tomó la decisión de aceptar la  $H_a$ . Según los datos del análisis descriptivo, se determinó que un 36% de los encuestados consideran que las barreras de comunicación se dan un nivel bajo con un 36%, alto en un 24% y medio un 40%. Estos resultados coincidieron con lo planteado en la investigación de Charry (2017), en donde los resultados, basados

en  $\rho$  (rho) de Spearman demostraron un coeficiente de 0,757 y teniendo un valor de significancia bilateral (Sig.) de 0,000, por lo cual se afirmó la existencia de una correlación positiva entre la comunicación interna y clima organizacional. En tal sentido, los resultados se basaron en lo descrito por Saló (2006) quien consideró que para una adecuada comunicación interna es necesario un estudio que permita identificar el nivel y el estado de la comunicación dentro de la empresa.

Finalmente, para el análisis de la tercera hipótesis específica referente a la retroalimentación, los resultados evidenciaron un coeficiente de Pearson de 0,899 por lo que se afirmó que existe una correlación significativa positiva. entre esta dimensión y el clima organizacional. Además, se observó una sig. bilateral con un  $p$  valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ) es así que se tomó la decisión de aceptar  $H_0$  y rechazar la  $H_a$ . Al realizar el análisis descriptivo se determinó que el 24% de los trabajadores considera que existe un nivel de retroalimentación alto, mientras que el 56% la consideró en un nivel medio y un 20%, bajo.

Esto coincidió con la investigación elaborada por Pardo (2017) cuyos resultados obtuvieron un nivel de significancia Sig.=  $< 0.05$  y una correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman de 0.896; demostrando la existencia de una correlación positiva entre ambas variables.

Lo planteado con anterioridad, se relaciona con lo afirmado por Sánchez (2015) quien aseguró que la comunicación interna de una empresa, consiste en implementar una serie de variables comunicacionales con elemento en común que intervienen en el proceso comunicacional. Es decir que la comunicación interna está conformada por las estrategias que se ejecutarán en el tiempo que la empresa considera adecuado para cumplir los objetivos, que, como ya se dijo son elaborados por el gerente de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados evidenciaron que existe una dualidad entre la opinión vertida sobre la relación existente entre la comunicación interna y clima organizacional de la empresa JA Constructores, esto debido a que un porcentaje de los trabajadores comprenden la importancia de su ejecución, pero la otra parte considera que aún está en proceso y que no han sido ejecutadas en su manera más óptima.
2. Se determinó que la relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la empresa JA Constructores se encuentra en un punto de mejora, debido a que algunos trabajadores consideran que existen diferencias que no permiten una adecuada relación entre los miembros de la institución.
3. Se logró conocer la relación entre la dimensión barreras de comunicación y el clima organizacional de la empresa JA Constructores, el cual se evidenció en un nivel poco adecuado debido a que existen situaciones que impiden un adecuado desenvolvimiento entre cada una de las áreas de la institución.
4. Con las opiniones recopiladas de los instrumentos de investigación, se ha considerado que la relación existente entre la retroalimentación y el clima organizacional aún se encuentra en proceso, debido a que se han marcado algunas diferencias entre las áreas de la empresa, las cuales dificultan la transmisión de información.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la Empresa JA Constructores hacer un análisis sobre las funciones que realiza cada uno de sus trabajadores, con el objetivo de establecer capacitaciones mensuales o trimestrales, para de esta forma mejorar las relaciones entre cada uno de los miembros.
2. Se debe considerar establecer diferentes formas de comunicación; es decir canales de información o difusión de mensajes para mejorar los niveles de comunicación y aumentar la eficiencia y eficacia de los trabajadores.
3. Se recomienda potenciar el área de Recursos Humanos debido a que se deben establecer patrones de comunicación o normas que rijan la forma en que los trabajadores se desempeñan, puesto que existe un 40% que lo considera en un nivel medio, lo cual puede ser causado por el poco conocimiento de sus funciones. Su implementación puede ser utilizada para generar un aprendizaje corporativo y generar un trabajo más cercano entre cada uno de los miembros.
4. Se recomienda establecer nuevas estrategias enfocadas en mejorar la retroalimentación entre los trabajadores y los jefes inmediatos.

## REFERENCIAS

- Agudelo, S., y Villada, F. (2018). *Comunicación organizacional y clima laboral de Empolcadas S.A.ESP y Fundación Concívica*.  
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3980>
- Alarcon, A., y Prado, M. (2021). *La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa transnacional en hidrocarburos, Lima, 2018*.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8319/alarcon\\_mam-prado\\_dlc mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8319/alarcon_mam-prado_dlc mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aricuren, A., Cabezas, E., Casado, M., Fernandez, P., Lacasta, J., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez, M., Soria, L., y Vicario, D. (2018). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*.  
<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*.
- Bozas, V., Sánchez, J., Domínguez, J., Quezada, Z., y Valencia, J. (2021). *Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19*. In *UVserva* (Issue 12).  
<https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>
- Canabal, C., y Margalef, L. (2017). *La retroalimentación: La clave para una evaluación orientada al aprendizaje*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56752038009.pdf>
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*.  
<https://paulcapriotti.wordpress.com/libros/>
- Cardozo, S., y Vásquez, M. (2014). *Herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo - Venezuela*. *Visión Gerencial*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545896003.pdf>

Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología para la investigación científica: Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. In *San Marcos, Original* (Vol. 1, pp. 1–239). [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)

Charry, H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. In *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6743>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Comexperú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las organizaciones. *Revista Educación*, 40(1), 67. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V40I1.22534>

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

Hernández, E. (2002). La productividad en México. Origen y distribución, 1960-2002. *Economía UNAM*, 2, 7–22.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

- Iñaguazo, H. (2020). *La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquin de la Parroquia Cumbe em el periodo 2018*.  
<http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7>
- Mahou. (2022). *Mahou San Miguel, empresa que mejor atrae y retiene el talento en España*. <https://www.mahou-sanmiguel.com/es-es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/mahou-san-miguel-en-el-top-ten-de-empresas-que-mejor-atraen-y-retienen-el-talento-en-espana>
- Maigret, E. (2005). Teoría Lazarsfeldiana de los Efectos Límites. In *Sociología de la comunicación y de los medios* (pp. 123–144).  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44196866/Semana\\_4.\\_Maigret.\\_Sobre\\_Teoria\\_de\\_Lazarsfeld.pp.123-141-2-with-cover-page-v2.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44196866/Semana_4._Maigret._Sobre_Teoria_de_Lazarsfeld.pp.123-141-2-with-cover-page-v2.pdf)
- Martínez, R. (2001). *El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior*.
- Massoni, S. (2019). Teoría de la Comunicación Estratégica Enactiva e Investigación Enactiva en Comunicación: aportes desde Latinoamérica a la democratización de la vida cotidiana: Eje: Abordajes críticos de la Escuela Latinoamericana: contribuciones y avances teórico-metodol. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación, ISSN 1390-1079, ISSN-e 1390-924X, N.º. 141, 2019 (Ejemplar Dedicado a: La Comunicación y Su Impacto En La Vida Democrática de América Latina y El Caribe), Págs. 237-256, 141, 237–256*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7320766&info=resumen&idioma=ENG>
- Molina, L., Briones, I., y Arteaga, H. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas Organizational behavior and its importance for business administration Comportamento organizacional e sua importância para a administração de empresas Resumen. 2, 498–510*.
- Morales, F., y Enrique, A. (2007). La figura del “Dircom”. Su importancia en el

modelo de comunicación integral. *Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura*, 35, 83–93.

Nieto, L. (2022). *Relación de la comunicación interna con el clima organizacional del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento durante la pandemia de 2020*. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17682/Nieto\\_rl.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17682/Nieto_rl.pdf?sequence=1)

Nitch, D. (2018). *Análisis de la Comunicación Interna y el Clima Laboral en el Centro de Pagos de una Empresa de Telecomunicaciones en Guatemala*. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1643.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1643.pdf)

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC*. <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>

Pardo, G. (2017). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera - Chulucanas - Piura - 2016*. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1210/ADM-PAR-ABA-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, F. (2014). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*” (Issue no). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>

Rivera, A. (2015). *Gestión de la comunicación interna: Cómo dar el salto de operativo a estratégico*. <https://comunicacioninterna.pe/pdf/pdf2.pdf>

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/R\\_OBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rodríguez, A., y García, G. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas

indispensables para la Competitividad Ciencias. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/R\\_OBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Saló, N. (2006). La comunicación en las organizaciones hoy: entre la innovación y la sostenibilidad. *Capital Humano*, 196, 58–62.  
<https://zdocs.mx/doc/la-comunicacion-en-las-organizaciones-hoy-d1m454q24l10>

Samanez, N. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4332>

Sánchez, D. (2015). *Plan de Comunicación Interna*.  
<http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/PCI>

Sánchez, M., y Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Enlace (Online)*, 4.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1690-75152007000300006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1690-75152007000300006)

Sánchez, N., Betancourt, M., y Falcón, M. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista Electrónica Gestión de Las Personas y Tecnología*, 5, 52–62.  
[www.revistagpt.usach.cl](http://www.revistagpt.usach.cl)

Satir, V. (1978). *Factores de comunicación*.  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000155.pdf>

Tamayo, M. (1999). *Aprender a Investigar*.

Trespalacios, J., Vázquez, R., y Bello, L. (2005). *Investigación de mercados*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=nHx-K8\\_8Kl4Cyprintsec=frontcoveryh1=es#v=onepageyqyf=false](https://books.google.com.pe/books?id=nHx-K8_8Kl4Cyprintsec=frontcoveryh1=es#v=onepageyqyf=false)

Valenzuela, N., Buentello, C., Villareal, V., y Ruiz, C. (2020). *Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila*. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

Watzlawick, P., Beaving, J., y Jackson, D. (1991). Teoría de la comunicación humana. *Teoría de La Comunicación Humana*, 185. <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación interna</b>	Conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (Capriotti, 2009, p.24)	Se mide la efectividad de la comunicación interna mediante <b>encuestas</b> considerando las dimensiones de los patrones de la comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación.	Patrones de la comunicación  Barreras de la comunicación  Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de información</li> <li>• Confianza</li> <li>• Medios de información</li> <li>• Sesgo de la información</li> <li>• Falta de seguridad</li> <li>• Relación escalonada</li> <li>• Manejo de la información</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Buena explicación</li> </ul>	Escala ordinal: Preguntas tipos Likert siendo Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4) y Todo o Siempre (5).

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima organizacional</b>	El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. (García, 2009)	Se mide la efectividad del clima laboral considerando las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales		Escala ordinal: Preguntas tipos Likert siendo Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4) y Todo o Siempre (5).

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de la variable

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL:</b>  ¿Cuál es la relación entre Comunicación interna y clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Investigación básica
<b>P. ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022?	<b>O. ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	<b>H. SECUNDARIAS</b> Existe relación entre los patrones de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.		<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Nivel descriptivo - correlacional
				<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo
				<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>¿Cuál es la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022?</b>	Conocer la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	Existe relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</b> Encuesta Cuestionario	<b>E</b> -
<b>¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022?</b>	Identificar la relación entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.	Existe relación entre la retroalimentación y el clima organizacional de la Empresa JA – Constructores del distrito de Castilla – Piura, 2022.		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> Se considera a los 25 trabajadores de la empresa JA Constructores como la población y la muestra.	<b>Y</b>

### Anexo 3: Carta de consentimiento – JA Constructores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Piura, 22 de marzo del 2022

**SEÑOR(A)  
JORGE ALAYO  
GERENTE GENERAL  
JA CONSTRUCTORES  
MIRAFLORES COUNTRY CLUB MZ AB 7 -8 CASTILLA**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ciencias de la Comunicación.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Piura y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. LUZ MIRELLA ZAMORA GUIA, con DNI 47428299, del programa de titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Ciencias de la Comunicación, pueda ejecutar su investigación titulada **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA JA CONSTRUCTORES – CASTILLA – PIURA, AÑO 2022"** en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente

**Bach. K. Solange Rentería Purizaca**

Programa de estudios de Ciencias de la Comunicación

**Anexo 4:** Carta de aprobación – JA Constructores

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"**

Piura, 22 de marzo del 2022

**A QUIEN CORRESPONDA:**

Por la presente **SE HACE CONSTAR QUE LA BACH. K. SOLANGUIE RENTERIA PURIZACA** con DNI 47428299, quién viene desarrollando la investigación titulada **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA JA CONSTRUCTORES – CASTILLA – PIURA, AÑO 2022"** realizó satisfactoriamente la aplicación de las encuestas para la tesis en mención.

Sin otro particular, se extiende la presente para los fines que el interesado convenga. me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente

  
Ing. Jorge Alayo

## Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la comunicación interna en la empresa. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Es totalmente anónimo, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta.

<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE LA COMUNICACIÓN</b>					
<b>ÍTEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	x				
2. La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
3. Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
4. Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño					
5. Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi centro de labores.					
6. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
7. La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
8. Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					
<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>					
1. Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.					
2. La información me llega a través de mi superior inmediato.					
3. Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas					
4. Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
5. En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan					
6. Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
7. Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
8. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.					
<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN</b>					
1. La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					

2. En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.					
3. La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.					
4. Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					

## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la comunicación interna en la empresa. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada. Es totalmente anónimo, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta.

<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
Se valora los altos niveles de desempeño.					
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>					
Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>					
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN</b>					
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					

En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
Existen suficientes canales de comunicación.					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
<b>DIMENSIÓN 4: CONDICIONES LABORALES</b>					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
Los objetivos del trabajo son retadores.					
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
Existe buena administración de los recursos.					
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

**Anexo 6:** Matriz de validación de contenido para cuestionario del instrumento Comunicación Interna y Clima organizacional.

<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE LA COMUNICACIÓN</b>						
<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>REPRESENTA</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	
Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	3	3	3	3	3	
La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	3	3	3	3	3	
Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	3	3	3	3	3	
Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	3	3	3	3	3	
Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi centro de labores.	3	3	3	3	3	
Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>						

Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
La información me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	3	3	3	3	3	
Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan	3	3	3	3	3	
Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN</b>						
La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	3	3	3	3	3	
En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.	3	3	3	3	3	
La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	

Certificado de validez de contenido del instrumento Clima Organizacional

<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>						
ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
	REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Existen oportunidades de progresar en la Organización.	3	3	3	3	3	
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	3	3	3	3	3	
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3	3	3	3	3	
Se valora los altos niveles de desempeño.	3	3	3	3	3	
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	3	3	3	3	3	
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	3	3	3	3	3	
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	3	3	3	3	3	
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	3	3	3	3	3	
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	3	3	3	3	3	
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>						
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3	3	3	3	3	
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3	3	3	3	3	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	3	3	3	3	3	
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	3	3	3	3	3	
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3	3	3	3	3	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3	3	3	3	3	
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	3	3	3	3	3	
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	3	3	3	3	3	
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	3	3	3	3	3	
Existen suficientes canales de comunicación.	3	3	3	3	3	
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	3	3	3	3	3	
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	3	3	3	3	3	
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES</b>						
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3	3	3	3	3	
Los objetivos del trabajo son retadores.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	3	3	3	3	3	
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3	3	3	3	3	
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	3	3	3	3	3	
Existe buena administración de los recursos.	3	3	3	3	3	
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3	3	3	3	3	

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Lusmila Victorovna Repetto Tkachenko	DNI N°	40703613
Nombre del Instrumento			
Dirección domiciliaria		Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciada en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	912733254
Grado Académico	Maestra en Gestión Pública		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	14 de marzo del 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento Comunicación Interna

<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE LA COMUNICACIÓN</b>						
<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>REPRESENTA</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	
Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	3	3	3	3	3	
La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	3	3	3	3	3	
Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	3	3	3	3	3	
Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	3	3	3	3	3	
Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi centro de labores.	3	3	3	3	3	
Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>						

Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
La información me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	3	3	3	3	3	
Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan	3	3	3	3	3	
Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN</b>						
La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	3	3	3	3	3	
En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.	3	3	3	3	3	
La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	

Certificado de validez de contenido del instrumento Clima Organizacional

<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>						
<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>REPRESENTATIVIDAD</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	
Existen oportunidades de progresar en la Organización.	3	3	3	3	3	
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	3	3	3	3	3	
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3	3	3	3	3	
Se valora los altos niveles de desempeño.	3	3	3	3	3	
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	3	3	3	3	3	
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	3	3	3	3	3	
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	3	3	3	3	3	
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	3	3	3	3	3	
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	3	3	3	3	3	
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>						
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3	3	3	3	3	
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3	3	3	3	3	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	3	3	3	3	3	
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	3	3	3	3	3	
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3	3	3	3	3	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3	3	3	3	3	
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	3	3	3	3	3	
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	3	3	3	3	3	
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	3	3	3	3	3	
Existen suficientes canales de comunicación.	3	3	3	3	3	
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	3	3	3	3	3	
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	3	3	3	3	3	
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES</b>						
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3	3	3	3	3	
Los objetivos del trabajo son retadores.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	3	3	3	3	3	
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3	3	3	3	3	
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	3	3	3	3	3	
Existe buena administración de los recursos.	3	3	3	3	3	
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3	3	3	3	3	

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Christian Martínez Navarro	DNI N°	40557986
Nombre del Instrumento	Validación de instrumentos		
Dirección domiciliaria	Av. Los libertadores Mz G Lote 30	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Periodismo	Teléfono Celular	993105069
Grado Académico	Magister		
Mención	Ciencias de la Educación		
Firma		Lugar y Fecha:	16 abril 2022

Certificado de validez de contenido del instrumento Comunicación Interna

<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE LA COMUNICACIÓN</b>						
<b>ÍTEMS</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>REPRESENTA</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>CONSISTENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	
Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	3	3	3	3	3	
La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	3	3	3	3	3	
Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	3	3	3	3	3	
Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño	3	3	3	3	3	
Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi centro de labores.	3	3	3	3	3	
Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>						
Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	

La información me llega a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas	3	3	3	3	3	
Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan	3	3	3	3	3	
Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	3	3	3	3	3	
En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN</b>						
La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	3	3	3	3	3	
En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.	3	3	3	3	3	
La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	
Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.	3	3	3	3	3	

Certificado de validez de contenido del instrumento Clima Organizacional

<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>						
ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
	REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Existen oportunidades de progresar en la Organización.	3	3	3	3	3	
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	3	3	3	3	3	
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3	3	3	3	3	
Se valora los altos niveles de desempeño.	3	3	3	3	3	
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	3	3	3	3	3	
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	3	3	3	3	3	
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	3	3	3	3	3	
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	3	3	3	3	3	
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	3	3	3	3	3	
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	3	3	3	3	3	

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN</b>						
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3	3	3	3	3	
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3	3	3	3	3	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	3	3	3	3	3	
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	3	3	3	3	3	
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3	3	3	3	3	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3	3	3	3	3	
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	3	3	3	3	3	
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	3	3	3	3	3	
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	3	3	3	3	3	
Existen suficientes canales de comunicación.	3	3	3	3	3	
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	3	3	3	3	3	
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	3	3	3	3	3	
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	3	3	3	3	3	
<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES</b>						
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3	3	3	3	3	
Los objetivos del trabajo son retadores.	3	3	3	3	3	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	3	3	3	3	3	
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3	3	3	3	3	
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	3	3	3	3	3	
Existe buena administración de los recursos.	3	3	3	3	3	
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3	3	3	3	3	

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

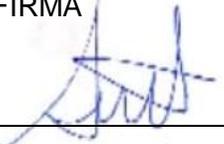
**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Arnaldo Villalva Rengifo		DNI N°	
Nombre del Instrumento	Validación de instrumentos			
Dirección domiciliaria			Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad			Teléfono Celular	
Grado Académico	Magister			
Mención	Gestión Pública			
FIRMA		Lugar y Fecha:		

## Anexo 7: Base de datos Comunicación interna

p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D1	D2D	D3	TOTAL
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	37	38	19	94
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	37	37	18	92
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	37	36	18	91
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5	37	34	18	89
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5	37	34	18	89
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	3	5	5	37	34	18	89
4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	3	4	5	36	33	17	86
4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	3	4	5	36	33	17	86
4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	5	3	4	5	3	4	5	36	32	17	85
4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	5	3	4	4	3	4	5	35	32	16	83
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	5	35	31	15	81
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	4	35	31	14	80
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	4	35	30	14	79
4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	2	2	5	3	4	4	2	4	4	33	30	14	77
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	2	4	4	32	28	14	74
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	4	2	4	4	32	28	14	74
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	4	3	3	4	2	4	4	30	26	14	70
3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	4	3	3	4	2	4	4	30	26	14	70
3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	4	3	3	4	2	4	4	31	26	14	71
3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	1	4	3	4	2	4	4	31	25	14	70
3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	1	4	3	4	2	4	3	30	25	13	68
3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	1	4	3	4	2	4	3	30	25	13	68
3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	1	4	3	4	2	3	3	30	23	12	65
3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	1	1	4	2	3	3	1	3	3	28	21	10	59
2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1	4	1	3	3	1	3	3	25	20	10	55

### Medición

#### ESCALA DE VALORES

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo/ní en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

#### Dimensiones

PATRON
BARRERAS
RETROALIMENTACIÓN (4)
33 ítems

Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
V. COM. INTERNA	55-68	69-82	83-94
D1. PATRONES DE LA COMUNICACIÓN	25-29	30-34	35-37
D2. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	20-26	27-33	34-38
D3. RETROALIMENTACIÓN	10-13	14-17	18-19

V. MÁXIMO	94	37	38	19
V. MÍNIMO	55	25	20	10
RANGO	39	12	18	9
ΔMPI (TIPO)	13	4	6	3

**Anexo 8: Base de datos Clima Organizacional**

p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4
5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1
1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SEMINARIO BRAVO ALDO MAXIMILIANO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en la empresa JA Constructores – Castilla – Piura, año 2022", cuyo autor es RENTERIA PURIZACA KAREN SOLANGUIE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Abril del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SEMINARIO BRAVO ALDO MAXIMILIANO <b>DNI:</b> 25764546 <b>ORCID</b> 0000-0002-1784-0853	Firmado digitalmente por: ASEMINARIOB el 04-05- 2022 14:01:27

Código documento Trilce: TRI - 0298527