



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Comunicación interna y clima organizacional en la empresa  
Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023

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

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

**AUTORES:**

Abanto Masgo, Maricruz ([orcid.org/0000-0003-0076-517X](https://orcid.org/0000-0003-0076-517X))

Chavarry Carlos, Misael ([orcid.org/0000-0003-1520-3874](https://orcid.org/0000-0003-1520-3874))

**ASESORA:**

Mgtr. Arriola Castro, Carmen Lourdes ([orcid.org/0000-0001-5374-3324](https://orcid.org/0000-0001-5374-3324))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi mamá, mi papá, mis hermanas, mi hermanito por confiar en mí, y apoyarme en todo a mis abuelitos que desde el cielo me cuidan y sé que están orgullosos de mí.

A Dios, a mi madre, mi padre, hermana, hermano, sobrinos por el apoyo incondicional, por confiar cada día en mí y a mi primo Fernando, que lo extraño y que desde el cielo me cuida y que nunca lo olvidare.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por cuidarnos y darnos fuerza para seguir adelante con nuestros objetivos.

A nuestra asesora Carmen Arriola Castro, por guiarnos, por brindarnos su conocimiento y su paciencia para poder realizar esta investigación.

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARMEN LOURDES ARRIOLA CASTRO, 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 INDUSTRIAS SURCO DE VILLA EL SALVADOR, 2023", cuyos autores son CHAVARRY CARLOS MISAEL, ABANTO MASGO MARICRUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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, 23 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARMEN LOURDES ARRIOLA CASTRO <b>DNI:</b> 06667280 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5374-3324	Firmado electrónicamente por: CARRIOLAC el 23- 11-2023 13:52:17

Código documento Trilce: TRI - 0662670



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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CHAVARRY CARLOS MISAEL, ABANTO MASGO MARICRUZ estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMAORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS SURCO DE VILLA EL SALVADOR, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MISAEL CHAVARRY CARLOS <b>DNI:</b> 46551436 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1520-3874	Firmado electrónicamente por: MCHAVARRY el 23-11- 2023 15:55:59
MARICRUZ ABANTO MASGO <b>DNI:</b> 74753911 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0076-517X	Firmado electrónicamente por: AABANTOMA el 23-11- 2023 13:53:45

Código documento Trilce: TRI - 0662669

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	24
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	39
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	43
<b>REFERENCIAS</b> .....	44
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Frecuencia de la variable comunicación interna .....	24
<b>Tabla 2.</b> Frecuencia de la dimensión patrones de comunicación.....	25
<b>Tabla 3.</b> Frecuencias de la dimensión barreras de comunicación .....	26
<b>Tabla 4.</b> Frecuencias de la dimensión retroalimentación .....	27
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de la variable clima organizacional.....	28
<b>Tabla 6.</b> Frecuencias de la dimensión autorrealización .....	29
<b>Tabla 7.</b> Frecuencias de la dimensión involucramiento laboral.....	30
<b>Tabla 8.</b> Frecuencias de la dimensión condiciones laborales .....	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Resultados variable comunicación interna .....	24
<b>Figura 2.</b> Resultados dimensión patrones de comunicación. ....	25
<b>Figura 3.</b> Resultados dimensión barreras de comunicación .....	26
<b>Figura 4.</b> Resultados dimensión retroalimentación.....	27
<b>Figura 5.</b> Resultados dimensión clima organizacional.....	28
<b>Figura 6.</b> Resultados dimensión autorrealización .....	29
<b>Figura 7.</b> Resultados dimensión involucramiento laboral .....	30
<b>Figura 8.</b> Resultados dimensión condiciones laborales.....	31



## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo determinar cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023. Para ello, el estudio se desarrolló bajo los parámetros del enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, no experimental, transversal. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento aplicado para ambas variables fue el cuestionario, el primero para medir la comunicación interna con 20 ítems y el segundo para medir la variable clima organizacional también con 20 ítems. La población estuvo conformada por 40 colaboradores, empresa dedicada a la fabricación de equipos gastronómicos. Los resultados evidenciaron que la variable comunicación interna se encuentra en un nivel alto en el 95% de los casos y la variable clima organizacional alcanzó un nivel alto de 95%. Así mismo se encontró un  $Rho=1,000$  y un  $p= 0,000$ . Se concluyó que existe una relación positiva grande y perfecta.

Palabras clave: Comunicación, organización, empresa, condiciones laborales, retroalimentación

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and organizational climate in the company Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023. To this end, the study was developed under the parameters of the quantitative approach with a descriptive correlational, non-experimental design. cross. The technique used was the survey and the instrument applied for both variables was the questionnaire, the first to measure internal communication with 20 items and the second to measure the organizational climate variable also with 20 items. The population was made up of 40 employees, a company dedicated to the manufacture of gastronomic equipment. The results showed that the internal communication variable is at a high level in 95% of the cases and the organizational climate variable reached a high level of 95%. Likewise, a  $Rho=1.000$  and a  $p= 0.000$  were found. It was concluded that there is a large and perfect positive relationship.

Keywords: communication, organization, company, working conditions, feedback

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al ámbito mundial, la comunicación interna permitió formar relaciones dentro de una organización y buscó tener un adecuado proceso de comunicación entre los miembros que lo compusieron, de tal manera que promovieron el compromiso, la motivación dentro del conjunto de trabajadores de una organización y aspectos que redundaron en un buen clima organizacional. Sin embargo, ambas comunicación interna y clima organizacional, no estuvieron potenciándose sobre una manera pertinente y con un oportuno panorama, que no permitió a la organización un óptimo desarrollo, limitó las acciones para un adecuado equilibrio entre el público interno, generó conflictos y obstaculizó la ejecución de los propósitos de una organización (Castro & Díaz, 2019).

En tanto, según Massoni (2019), en la fase comunicacional, dentro de las empresas dejó de ser considerada únicamente como una herramienta para los grandes comercios, siendo necesaria también para las mypes, dado que fue un aspecto fundamental para su consolidación. Sin embargo, como en cualquier lugar de trabajo, existieron diversos inconvenientes que aún no fueron subsanados de manera integral y que dificultaron la comunicación e interacción de los mensajes entre los individuos que trabajaron en una institución; entre ellos, se pudieron encontrar factores como la pérdida de información, las malas interpretaciones de los mensajes o su inadecuado entendimiento. Desde esta perspectiva, se pudo generar grandes problemas en la comunicación interna y con ello, limitaciones o barreras para un adecuado clima organizacional.

Por parte de Latinoamérica, un gran índice de organizaciones tuvo inconvenientes sobre comunicación de los colaboradores en las empresas, lo cual llevó a tener una reducción de la eficacia, el rendimiento y una impresión negativa de la satisfacción laboral (Castro & Díaz, 2020). Así mismo, Valenzuela et al., (2020) se refirieron sobre comunicación interna, que fueron los intercambios comunicacionales que se pudieron realizar dentro de una empresa, se manifestó de una manera formal como también pudo suceder de forma informal y que se pudo presentar entre los miembros de la organización.

Un detalle por lo que algunas organizaciones alcanzaron sus metas comunicacionales, se encuentra en la comunicación interna ya que fue utilizada

como un instrumento principal a fin de lograr prestigio (Comex Perú, 2019). En este caso, hubo un escenario que no se dio en su totalidad dentro de Industrias Surco, una organización que se encuentra dentro de un amplio sector empresarial, ubicado en Villa El Salvador, con amplios años en experiencia en la fabricación de equipos gastronómicos. Pero a pesar de ello, esta empresa aún no pudo entablar una igualdad en lo que concierne a comunicación interna y el clima organizacional entre sus respectivos empleados que se encuentran dispersos en diferentes áreas de la empresa, de tal modo se pudo creer, equivocadamente que originar seguridad y tener cerca al colaborador, pudieron ocasionar un resultado con una gran desazón laboral.

Además, fue fundamental elaborar un trabajo sobre clima organizacional dentro de instituciones tanto públicas como privadas. En el Perú, por ejemplo, se realizó un análisis sobre clima organizacional en instituciones, mostrando que los recursos humanos ni siquiera fueron tomados en cuenta en las organizaciones de óptima forma, ya que hubo baja expectativa, además las tareas fueron elaboradas bajo suspicacia ya que en el ambiente de trabajo se sintió nerviosismo y también, escaseo proyecto de formación, bajo vínculo sobre los colaboradores, falsos rumores, molestia sobre acciones de trabajo, además de ello, numerosas circunstancias que mostró baja identidad de los colaboradores en organizaciones (Chagray et al, 2020).

Por otro lado, Cabrera et al. (2020) indicaron que hay poca investigación sobre comunicación interna en organizaciones tradicionalmente estructuradas en Perú. Huancayo, fue centro de dicho estudio y pudieron percatarse que existieron abundantes instituciones, empresas que se desarrollaron en base de acciones de comunicación, que siguieron un hábito cultural de tiempos remotos y por ello, las perspectivas de un mejor manejo institucional nunca fueron introducidas de una buena manera y también no permitió un mayor crecimiento en campo laboral.

En tanto, se planteó el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023?, de la misma forma los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna en su dimensión patrones de comunicación y clima organizacional? 2. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna en su

dimensión barreras de comunicación y clima organizacional? 3. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna en su dimensión retroalimentación y el clima organizacional?

Este trabajo con respecto a la justificación teórica, radicó principalmente en los aportes que se pudieron realizar a partir de los resultados para profundizar en la problemática, de forma que se pudo alcanzar una óptima comunicación interna y fue un factor clave en empresas, debido a que organizarla no sólo pudo aportar en la mejoría del clima organizacional, sino además pudo mejorar la competitividad y también la reputación frente a otras organizaciones. Así también se consideró ciertas teorías para esta investigación.

Con respecto a justificación metodológica sobre esta investigación radicó en su diseño no experimental y los instrumentos para analizar que se utilizaron; para este caso fueron dos cuestionarios y éstos ayudaron recolectar las informaciones de las variables de estudio que se planteó en esta investigación y éstas fueron apropiadamente validadas por juicio de expertos.

En tanto, con justificación práctica, se dio ya que fue considerable saber los inconvenientes que hubo sobre comunicación interna en la compañía Industrias Surco y su clima organizacional, pues a partir de ello se pudieron encontrar algunos remedios para solucionar el planeamiento comunicacional de la empresa en mención. Y, además, esto pudo ser de gran ayuda a la empresa, para poder mejorar su gestión y además se enfocó de una buena manera los mensajes a comunicar, de tal modo que la producción laboral de los trabajadores mejoró, panorama que permitió a la organización en cuestión, cumplir las metas establecidas y esto también pudo beneficiar la relación que conlleva la empresa con los colaboradores que integran ese establecimiento laboral.

Con base en lo señalado se propuso un objetivo general de determinar cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023 y se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna en su dimensión patrones de comunicación y clima organizacional, 2. Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna en su dimensión barreras de comunicación

y clima organizacional 3. Determinar cuál es la relación entre comunicación interna en su dimensión retroalimentación y el clima organizacional.

Por consiguiente, para esta investigación se planteó como hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023. Como hipótesis específicas 1. Existe relación estadísticamente significativa entre comunicación interna en dimensión patrones de comunicación y clima organizacional 2. Existe relación estadísticamente significativa entre comunicación interna en su dimensión barreras de comunicación y clima organizacional 3. Existe relación estadísticamente significativa entre comunicación interna con su dimensión retroalimentación y el clima organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto antecedentes nacionales, el autor Nieto (2022) en su trabajo presentado, sostuvo como propósito entender el vínculo correspondiente a la labor de la comunicación interna con clima organizacional de dicho organismo mencionado en la investigación en el transcurso de la pandemia. Éste se dio con un estudio cuantitativo, correlacional, transversal, diseño no experimental. Pudo emplear la rho spearman, dado con el propósito de poder conocer el vínculo de dichas variables mencionadas, obteniendo un nivel de significancia menor a este dato 0.05. En tanto, pudo concluir la existencia de alta relación positiva con respecto a comunicación interna y el clima organizacional.

En tanto, Castillo et al., (2019) en su trabajo que presentaron, tuvieron como finalidad resolver el vínculo con respecto a liderazgo y clima organizacional sobre colaboradores en instalaciones de salud donde abarco una micro red en Perú. Tuvo un análisis descriptivo transversal y correlacional elaborado a base de empleados con respecto a centros de salud donde abarco micro red en Huaraz. Realizaron cuestionarios validados y verídicos al entorno de los habitantes, a fin de juntar las informaciones sobre beneficio. En tanto, estudio de correlación ejecutó con el registro de Spearman y un nivel de significancia de un determinado porcentaje. Tuvo como conclusión que el vínculo entre el liderazgo y el clima organizacional y vino ser buena e importante, al haber un alto liderazgo hubo un óptimo clima organizacional.

Además, Vilca et al., (2021) el trabajo tuvo como fin examinar respecto a comunicación interna repercute sobre clima organizacional de una organización. Éste sostuvo como enfoque cuantitativo, correlacional, en tanto aplicaron un cuestionario de veintidós preguntas por variable a una muestra de doscientas dieciocho personas. Los datos que se recolecto fueron analizados por medio de un determinado estudio y que las resoluciones dadas arrojaron correlación positiva alta ,845 dado que el ochenta y nueve por ciento de trabajadores tienen un aspecto comunicativo interno medio, mientras 11% nivel alto. Dicha manera, indicó que comunicación interna influyo de manera positiva sobre clima organizacional, dado que dicha organización utilizó métodos de comunicación apropiadas y de esa manera establecer compromiso y una identidad organizacional.

Asimismo, Pereyra et al., (2022) en su trabajo que realizaron, tuvieron como objetivo establecer el grado del vínculo sobre el dominio de mayor desempeño y el clima organizacional sobre tal organización peruana aplicado a la creación modular en el grupo industrial. Fue diseño del análisis no experimental, grado correlacional, con una población del de 108 trabajadores que, por la condición de su espacio, ejecutaron un modelo de liderazgo y para juntar las cifras se realizaron dos cuestionarios, correspondiente a la variable, bajo determinados estudios correspondientes. Ante todo ello, se concluyó que se relacionan considerablemente, con ello hubo un vínculo positivo y alto.

Por su parte, Saldaña et al., (2023) en la investigación se planificó como finalidad importante establecer un vínculo sobre comunicación interna y el acuerdo organizacional sobre trabajadores sobre dicha empresa de gasto intensivo ubicado en el nororiente del Perú; en este análisis colaboraron ciento treinta y cinco trabajadores de la organización y adaptaron una herramienta como recolección de datos, se elaboró por medio de la utilización de los niveles de comunicación interna y compromiso organizacional, estas herramientas se sometieron a determinado estudio y esto logró resultados que ayudaron argumentar lo que busco esta investigación, además de ello, se usaron metodología con respecto a un trabajo de tipo básico, cuantitativo, descriptivo correlacional, diseño de investigación no experimental con corte transversal. Después haber procesado esas informaciones se pudo resolver determinado valor, con ello indicó hubo un nexo favorable entre comunicación interna y acuerdo empresarial, señalando el vínculo fue efectivo considerable entre las variables que se estudiaron, en este análisis se concluyó que, al ejecutar afán por mejoría en la comunicación interna, este acto afectó de modo equivalente en el acuerdo empresarial de los trabajadores.

En cuanto al ámbito internacional, Iñaguazo (2020) se pudo analizar relación con respecto a comunicación con el clima organizacional con respecto a profesores de un colegio en el país de Ecuador, dicha investigación tuvo enfoque cuantitativo, correlacional, tipo no experimental, transversal. En tanto la elaboración de éste, se aplicó un par encuestas a treinta profesores y con las resoluciones se pudieron evidenciar de las personas que fueron encuestadas, el 53.3% pudieron considerar la respuesta de casi siempre y se estableció el vínculo de las dos variables y con



ello, la prueba de hipótesis pudo deducir hay correlación positiva, asegurando lo importante tener una óptima comunicación reforzando la importancia de ello y que esto pudo influir entre los trabajadores de dicho lugar mediante labores extraescolares que fomentaron un óptimo clima organizacional.

Bozas et al., (2021), realizaron un trabajo que tuvo como propuesta principal, fue distinguir a la comunicación interna en una organización en México, en el marco de la covid 19, en tanto, dicha indagación sostuvo un estudio cuantitativo, descriptivo, corte transversal. Esto se hizo mediante formulario vía online realizado a una muestra sobre trescientas ochenta y dos personas, en tanto, los resultados arrojaron que hay una correlación significativa alta, en tanto con todo el estudio que se dio, se pudieron aceptar la hipótesis de dicha investigación y se pudo dar una conclusión, en donde se debió laborar disminuyendo barreras de comunicación y así poder esquivar información no confiable y poder tener una comunicación idónea y eficaz.

Por otra parte, Asimismo, Valenzuela et al., (2020) analizaron el modo de enlazar comunicación interna y satisfacción de integrantes sobre una organización mexicana de autos. Tal investigación de corte transversal, descriptivo, correlacional y poder obtener los resultados que se esperaron, se pudo desarrollar una encuesta, que se aplicó a un determinado número, que fueron setenta y cuatro colaboradores, donde las resoluciones pudieron demostrar que los trabajadores tienen un grado óptimo de agrado con la comunicación interna de dicha organización. En tanto, cuando se realizó el examen de confiabilidad se pudo obtener determinado resultado que se dio. Ante ello, con este trabajo se pudo concluir que el sesenta por ciento de las personas encuestadas mostraron satisfacción en base a la comunicación organizacional de dicha entidad.

En tanto, Thelen (2020) con su trabajo tuvo como fin el poder detallar la función principal en base a comunicación interna sobre colaboradores en instituciones sobre apariencia organizacional, individual y grupal. El procedimiento que pudo emplear dicha persona, tuvo estudio cuantitativo, nivel exploratorio, básico y diseño no experimental con corte transversal. Por lo tanto, un desenlace que se pudo obtener fue de 25 colaboradores quienes fueron encuestados, un 15% señalaron que la comunicación interna tenía papel fundamental sobre labores

individuales, en tanto un 5% de esas personas encuestadas argumentaron que el aspecto comunicativo interno comunicación interna ejerció una función principal sobre área organizacional y el otro cinco por ciento de total de personas encuestadas aseveraron que la comunicación interna ejerció un papel importante sobre labores de forma conjunta.

Por otro lado, Davardoost y Mohammad (2019) en su investigación tuvo la finalidad de poder ver las particularidades críticas con respecto a comunicación interna y el acuerdo de trabajadores, dando a comprender el resultado de la comunicación con la colaboración sobre determinado trabajador en empresas petroquímicas iraníes. Sobre metodología que se utilizó sobre dicho trabajo fue cuantitativo, correlacional, diseño no experimental. Por ello, un desenlace que determino este trabajo fue que existió correlación positiva baja ,317 sobre el aspecto comunicativo interno comunicación interna con el acuerdo de trabajadores de dichas entidades.

Si bien es cierto, estos antecedentes permitieron tener una visión respecto a los alcances obtenidos respecto a la problemática que se abordó y fue necesario considerar también, las bases teóricas que dieron sustento a cada variable. En tanto, Vivas y Saavedra (2019) definieron a la comunicación interna como una forma de interactuar para crear un conjunto abierto de elementos que permitieron la retroalimentación y la interacción participativa dentro de una organización, lo cual se tomó como un plan importante para poder organizarse, puesto que permitió favorecer al trabajo y control empresarial, propiciando también, un agradable clima laboral.

En tanto, Yue et al., (2021) refirieron sobre la comunicación interna conlleva una tarea principal en la elaboración la autenticidad de la empresa y hace una colaboración valiosa a la cultura organizacional, además plantearon que los jefes fomentaron una comunicación interna que generó un ámbito cultural beneficioso que incito en los trabajadores un sentimiento de identidad. Por otra parte, Tourky et al., (2020) mencionaron lo relevante sobre comunicación interna, es que los trabajadores realizaron una atribución significativa a la comunicación de la figura corporativa. Asimismo, Cuenca y Verazzi (2020) refirieron sobre la comunicación interna fue un agente cambiante, ya que ésta pudo facilitar y brindar apoyo a la

entrada de nuevas pautas de gestión o también de valores, con el propósito de poder ordenar a trabajadores con propósitos de la organización.

En esta misma línea, Kovaité et al., (2020) plantearon sobre la comunicación interna debió sacar provecho argumentos y contribuciones a los individuos quienes trabajaron en organizaciones y no prestarse a métodos sobre comunicación que fueron basados en las organizaciones de la alta jerarquía. En tanto, Guerrero et al., (2022) comentaron la perspectiva estratégica sobre comunicación interna como herramienta y para entender se pudo partir del vínculo con estimulación, el acuerdo y competencia de los colaboradores que, por ello, desean sentir una identificación con la finalidad de una organización. Por ello, concierne a distinguir, en tanto la comunicación interna conlleva una función y además una estimación que llegó hasta la esencia de formar, informar y comunicar.

Por otro lado, tenemos Papic (2019) en su trabajo realizado, tuvieron como fin estudiar la comunicación interna. De tal manera, este análisis se preparó en base a enfoque mixto, diseño no experimental, descriptivo y exploratorio. Así mismo, se pudo usar la técnica de Likert a colaboradores sobre instituciones educativas. Éstos arrojaron resultados que mostraron un grado alto con un determinado porcentaje, el existir de una comunicación ascendente, con grado alto, con cierto porcentaje, el método de la comunicación horizontal, en base al grado alto el trabajo de la comunicación descendente. Esto llevó a concluir que una óptima comunicación interna pudo mejorar tanto integración y coordinación a través de los altos mandos y docentes sobre dichos centros educativos.

En efecto, Aced y Miquel (2021) nos mencionaron que la comunicación interna fue muy importante, ya que éste funcionó de manera correcta cuando estuvo en buen camino para tener un mejor cumplimiento de los propósitos que tuvo la empresa y que también esto pudo ayudar a sobresalir y fortalecer el posicionamiento estratégico de ella. Asimismo, Belategui et al., (2019) refirieron que las empresas que saben tener un mejor entendimiento con sus trabajadores, gozaron de una óptima comunicación interna y por ello, un mejor provecho por parte de sus trabajadores y ello hizo que se sintieran más apreciados.

También, Méndez (2020), describió sobre comunicación interna siendo un modelo de mensaje cual puede compartirse entre las personas de la organización; fue la acción de comunicación entre los trabajadores para el funcionamiento de una entidad. En tanto, Tkalac & Špoljarić (2020) sostuvieron que, para elegir las vías de información y el uso de comunicación interna dentro de una empresa, fue conveniente tener en cuenta el sentir de los trabajadores, puesto que, si ellos estuvieron complacidos dentro de su ámbito laboral, la empresa pudo tener éxitos, pero si se hubiese dado lo opuesto, los frutos no serían los esperados. En tanto, dicha complacencia pudo obtener juntando de forma apropiada, las vías, los recursos y componentes personales. Además, sostuvieron que las vías de comunicación volvieron más relevantes y causaron una enorme repercusión sobre las sensaciones y satisfacciones de las personas que componen la empresa.

Asimismo, la comunicación interna fue primordial porque hubo que tener en cuenta las fuertes condiciones del entorno, el cambio organizacional se consideró una preponderancia máxima. Y para poder lograr el este cambio que se espera, se tuvo que variar la actitud de los colaboradores y también cambiar la cultura de la organización para poder lograr un verídico cambio organizacional dentro de la empresa (Mena, 2019).

Por otra parte, Lee y Kim (2021) señalaron que la comunicación interna permite a las empresas motivar a los trabajadores para que se identifiquen plenamente con tal entidad y partiendo sobre la actividad laboral, cooperen activamente para alcanzar los objetivos y metas propuestas a nivel institucional. No obstante, los flujos de comunicación interna muchas veces son deficientes, tanto en pequeñas y medianas empresas, como en grandes organizaciones. A su vez, esto se refleja en los trabajadores, quienes no se sienten motivados para desempeñar una óptima labor, panorama que afecta el normal desarrollo de las labores y de las tareas asignadas.

En tanto, Pezo (2020) manifestó que una política de comunicación interna podría beneficiar a una institución con el aumento de la eficacia. Ya que, a más información que conllevan los trabajadores, mejor se llevó a cabo su labor en conjunto y su trabajo en forma individual. Los trabajadores se consideraron plenamente identificados con la empresa y por ello, se implicó en ella, además se

sensibilizó a los trabajadores con todo lo que pasa en la institución y nadie queda gratamente sorprendido y todos fueron conscientes de las variaciones, tanto positivamente como negativamente que fueron ocurriendo en su ambiente laboral, además de ello, permitió absolver problemas con facilidad, si se pide a los colaboradores que brindan su opinión sobre algún tema, pudo ser más accesible poder absolver conflictos a medida que se sumen más opiniones, también permitió que la empresa pueda responder de forma más precisa al cambio y promovió la confianza y las óptimas relaciones entre los colaboradores porque así evito algunas cuestiones que se pudieron presentar en el camino.

En efecto, comunicación interna, logró conseguir un particular valor lo que respecta al funcionamiento integral y con ello se pudo interactuar, distribuir un determinado conocimiento sobre trabajadores, abarcando todo el desarrollo comunicacional que permitió el manejo sobre dicha empresa, conectando a trabajadores, con ello, produjo un mérito competitivo. Además, consistente pensamiento estratégico, lo principal de comunicación interna se dirigió sobre sencillas disposiciones que se usaron para tener informado a los trabajadores (Čuić Tanković et al., 2022). Por otra parte, un punto para tener en cuenta, fue el hecho de poder evaluar la eficacia de la comunicación, en una empresa, contribuyo a poder consolidar su función, además de poder evaluar los resultados que se brinde, fue la única manera que tenemos de poder mostrar su principal papel y con ello sus aportes en la institución (Miquel & Aced, 2019).

En el caso de comunicación interna para este trabajo, se ha considerado la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo. Este teórico sostuvo en que la solidez de una empresa se encuentra en su estructura organizacional y éste se llega a componer de distintos elementos interrelacionados que necesitan colaboración y dedicación para poder lograr las metas propuestas y, en ese contexto, la comunicación es un proceso clave para mejorar el trato con el público objetivo interno, es decir, todas las personas que constituyen la organización, los trabajadores. Por ello, que la comunicación fue fundamental para la interacción interpersonal, ya que éste se puede definir el cómo se puede relacionar entre los individuos dentro de una empresa y el nivel de autonomía en esos vínculos

humanos, si los individuos laboran de forma aislada o conjunto laboral (Chiavenato, 2019).

También fue inevitable indicar acerca de dimensiones acogidas para la variable comunicación interna fueron tres. La primera estuvo referida a los patrones de la comunicación, que vino a ser una estructura sólida permanente y además fluida que se transmitió para dar conocer hechos, si estos ocurrieron de casualidad no existen dichos patrones; De igual forma, la segunda dimensión estuvo centrada en barreras de comunicación, fueron los problemas que se originaron en algún componente comunicacional haciendo que dicho mensaje emitido se pudo interrumpir o tal vez se distorsiono no cumpliendo su objetivo: además de ello, la retroalimentación, consistió en poder revisar de circunstancias anteriores para poder evitar caer en los mismos errores, se pudo aprender con el ejemplo y también aprovechar el aprendizaje de lo que ocurrido (Barria et al., 2021). En tanto, haciendo hincapié en la dimensión barreras de comunicación, que según, la Universidad de La Rioja (2021), se trató como unas trabas que se antepusieron en el transcurso comunicativo y lograron estropear, hacer menos entendible o malinterpretar un aviso.

Además, añadiendo a lo último en mención, también se puede decir que cuando se refirieron a la dimensión barrera de comunicación, aluden inconvenientes que lograron llegar a impedir el camino de los recados sobre el que envía y recibe. Es por eso, que éste pudo brindar terreno a malas informaciones o tal vez equivocaciones. Para concluir, éstos trabaron el transcurso de dicha comunicación (Universidad UNADE, 2020).

Con respecto a la variable clima organizacional, Simbron y Sanabria (2019) comentaron que ésta se aludió a las impresiones que se compartieron por los integrantes de una organización con relación al ámbito laboral, el campo en que se presentaron con los vínculos entre dos o más personas sucediendo en su alrededor y con ello diferentes reglas que pudo afectar sus labores. Por ello, se puede definir como el atributo o peculiaridad del entorno institucional que percibieron los integrantes de una empresa, influyendo en los mismos miembros de la organización y en sus conductas laborales.

Además, lo que respecta al clima organizacional, éste dio a comprenderse como la sensación absoluta de empleados hacia el ambiente laboral, así mismo, se pudo decir que también influyó en la conducta, que se reflejó en los colaboradores en una dicha organización. (Khan & Sharma, 2020).

En tanto, Barria et al., (2021) se refirieron al clima organizacional como una construcción importante en los entornos laborales en toda organización, porque en éste, afectaron las conductas de manera personal como también de manera conjunta, planteando en su valoración a elementos como la tensión laboral, el apoyo entre todos, la satisfacción, la retribución y un punto muy importante, la confianza.

Por su parte, Macías y Vanga (2021) refirieron que fue el entorno en el cual se relacionan los miembros de la compañía o institución y asimismo a cómo estuvo constituido y estructurado la misma, esto se refiere al modo y la forma de trabajo. De igual modo, nos dijeron que clima organizacional vino a ser enlazado incentivando a colaboradores en organizaciones, en tanto, su ímpetu sea alto, lo que respecta al ambiente brinda regocijo, disposición, atención y cooperación.

Asimismo, Aldaz et al., (2022) sostuvieron sobre clima organizacional de una entidad se arriesgó a distintas variedades, motivo de las diferentes situaciones de ánimo, psicosocial y psicológico que influyen, ya sea una o diferente forma el rendimiento profesional. Este hecho estuvo coordinado a las posturas alentadoras sobre trabajadores; siendo de otro modo, los colaboradores pensaron que el entusiasmo sobre una organización viene a ser mayor; un clima organizacional crece

El eficiente trabajo de las organizaciones se llevó a cabo cuando el clima organizacional fue armonioso, examinando el comportamiento sensible de los colaboradores de la compañía, que impacto de forma positiva en su conducta (Díaz, 2020). De la misma forma, para Leyva y Napán (2021), el clima organizacional, fue la rivalidad de aumento que tuvo un habitante de forma competente; fue la expresión verídica del colaborador en la realización de un trabajo en un entorno profesional definido, demostrando de esta forma, su capacidad para la labor que ejerce.

Del mismo modo, Brito et al., (2020), determinaron sobre el clima organizacional, el cual vino ser como una unión donde se relacionaron diferentes elementos interrelacionados, donde dañaron una sensación o interpretación sobre trabajadores, frente a las tareas o funciones que realizaron sobre empresas.

Respecto a las definiciones de las dimensiones de clima organizacional, Martínez et al., (2021), se refirieron a la autorrealización como distinto para cada habitante debido a sus experiencias, expectativas de vida, y así las personas se convirtieron más independientes, admitieron y atendieron consejos, sugerencias de otros, en donde sus decisiones fueron autónomas y conscientes. Así mismo, también mencionaron que la autorrealización pudo definirse como el avance de una relación desequilibrada de adquisición, que resultó provechoso para decidir los problemas que las diversas formas de vivir socialmente constituidos ya siempre le presentaron al sujeto, entonces revertir la alienación sólo fue posible mediante el trato adecuado con tales prácticas sociales y no mediante su negación abstracta.

También tenemos a la dimensión condiciones laborales, según Millones (2022), mencionó que las condiciones laborales fueron aspectos importantes de una satisfacción e insatisfacción laboral, afectando el estilo de existencia. Fue decir, las situaciones de trabajos óptimos, sin peligros, buen ambiente laboral, hicieron posible que reciban una ocupación asistencial día a día, de manera idónea y eso repercutió de manera física y mental, asimismo pudo influir en atención de calidad, llevando a través de ambiente de trabajo favorable y pudo motivar en el rendimiento, de manera competente y eficiente, efectuando su calidad de vida profesional sea excelente.

Para finalizar, se tuvo a la dimensión involucramiento laboral, según Cantú (2022) mencionó que fue un desarrollo exento y colaborativo del empleado en diversas resoluciones que incidieron de forma directa en su acción beneficiosa, la cual utilizó el aforo general total de los trabajadores, estuvo elaborado con el fin de motivar las responsabilidades y los óptimos resultados sobre la empresa. Además, en la dimensión involucramiento laboral, éste se trató del comportamiento de los trabajadores que tuvieron relación con el trabajo y abarca con conducta motivada en forma particular y que además pudo contribuir firmemente sobre las labores donde pudieron pararse sobre una manera verídica (Maunz & Glaser, 2023).



En el caso que implica a clima organizacional, se sostuvo con una teoría elaborada por Litwin y Stringer, donde explico que clima organizacional plasmó un grado de vínculo sobre la actitud, la necesidad o dificultad con respecto a trabajadores en determinada organización, dejando en claro un vínculo sobre clima organizacional y liderazgo, evidenciando diferentes tipos de climas dados: magnitud de motivación, rango de rendimiento y complacencia sobre trabajo. En base a este estudio se llegó a decidir qué clima organizacional se desarrolló de manera que se desarrolló de acuerdo a las cualidades del ámbito de trabajo, reconocido por los empleados, en tanto un clima influye sobre la columna y desenvolvimiento en colaboradores (Díaz, 2019). Puesto que, si en una organización valoro el estado de ánimo del empleado se llegó a un mejor clima organizacional para ambos, tanto trabajadores como para la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto a dicha pesquisa, éste consideró estudio básico, que permitió cerrar brechas del conocimiento respecto a las variables de estudio y contribuyó a enriquecer la literatura dentro del campo que concierne a ciencias de la comunicación.

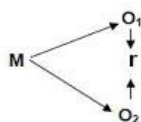
Además, el método aplicado fue hipotético – deductivo, en donde, Hernández & Mendoza (2018) refirieron que, para esto hubo pasos, los cuales comenzaron con la observación del acontecimiento, luego se pudo originar una hipótesis y que pudo permitir explicar el fenómeno.

Asimismo, se utilizó el enfoque cuantitativo, que permitió recolectar las informaciones probabilísticas y éste corrobora con la hipótesis que fue propuesta (Hernández et al., 2014).

En tanto, diseño, fue no experimental, puesto que no se llegó manipular porque cada variable, fue estudiada tal cual se encontraron dentro de su ámbito natural (Hernández & Mendoza, 2018). También, fue transversal porque realizó en una situación única en un periodo (Bernal, 2016). Con respecto al grado de estudio, dicha investigación se hizo presentando nivel descriptivo – correlacional y buscó poder establecer el vínculo que hubo entre variables de la investigación.

#### Figura 1.

*Diseño de la investigación*



M = muestra

O1= comunicación interna

O2= clima organizacional

R= relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

En tanto, las variables sujetas a investigación fueron, comunicación interna y clima organizacional. Cabe señalar, haciendo mención las dimensiones, éstas fueron admitidas para la variable comunicación interna fueron las siguientes tres: la primera, que se refirió a los patrones de la comunicación, el cual vino ser como una estructura fija permanente y que fluyo para transmitir y dar conocer hechos y si ocurrieron de casualidad no llegaron darse dicha dimensión; De la misma forma, la segunda dimensión se centró en lo que corresponde en barreras de comunicación, los cuales fueron problemas que surgieron en algún componente de comunicación y que éste hizo que dicho mensaje dado se pudo interrumpir o quizás se pudo distorsionar y por ende no pudo cumplir con su propósito; Además de ello, se tuvo la tercera, que fue la retroalimentación, que consistió en la revisión de acontecimientos anteriores para poder eludir y tropezar en las mismas equivocaciones y se pudo comprender con el modelo y a la vez se pudo aprovechar la enseñanza de lo sucedido (Barria et al., 2021).

En tanto, para la dimensión patrones de comunicación tuvo consigo los siguientes indicadores, como gestión de información y que éste en el campo organizacional, se vinculó con la adquisición de información firme, realizable, verídica y actual, el cual que decidió el desarrollo de toma de decisión en una empresa (Gamboa et al., 2020). En tanto el otro indicador, la confianza, fue una condición de uso social que se convirtió en la unión de todo vínculo humano y que pudo sustentar la seguridad de las personas de índole individual y colectiva (Rodríguez & Sandoval 2022). Por otro lado, estuvo la dimensión medios de comunicación, fueron canales que sirven para poder informar y también comunicar al público en general, acerca de diversos hechos acontecidos (Economipedia, 2020).

Asimismo, se tuvo la dimensión barreras de comunicación y que tuvo consigo los siguientes indicadores, como sesgo de información, en donde pudo haber un defecto al momento de poder medir la pesquisa sobre los integrantes participantes sobre esta investigación, de tal manera, que también pudo ser distinto no solo entre ellos, sino dentro de un mismo grupo (Audeo Dicere, 2019). En tanto, el otro indicador fue inseguridad, referido a una reacción de incomodidad y rigidez que se llegó darse en diferentes circunstancias, vinculadas a posiciones de índole social (Orellana, 2022). Y el otro indicador se centró en la relación escalonada, que trato de un vínculo

organizado y distribuido de manera gradual entre una o más partes involucradas en algún asunto.

Además de ello, la dimensión retroalimentación consideró al indicador manejo de información, como un desarrollo estratégico que tuvo sitio en las organizaciones de distinta índole y que pudo abarcar todos los sucesos, trabajos y elementos, sosteniendo una relación con el procedimiento que lo dirigió (Contreras et al., 2021). Por otro lado, se tuvo al indicador motivación de aprendizaje, el cual se entendió como el motivo o circunstancia que se pudo tomar para poder hacer determinadas acciones con el propósito de lograr una meta (Llanga et al., 2019). Y también está el indicador gestión del error, el cual determinó la manera como valoramos los errores y como reaccionamos ante ello (Alvarez, 2019).

Para Brito et al., (2020) la variable clima organizacional se dio en base sobre un conjunto donde se llevan a cabo diferentes circunstancias interrelacionadas, que afectaron la percepción o interpretación de los trabajadores, frente a los trabajos o actividades que ellos desempeñaron en empresas.

Cabe señalar que las dimensiones que fueron admitidas con respecto a la variable clima organizacional fueron tres. Tenemos el primero, que se refirió a autorrealización como distinto sobre cada individuo debido a sus experiencias, expectativas vivenciales, y así las personas se convirtieron más independientes, aprobaron y atendieron palabras de los otros, considerando las decisiones independientes y responsables (Martínez et al., 2021) ; De la misma forma, la segunda dimensión se centró en lo que corresponde en condiciones laborales, que fueron condicionantes a la presencia de una satisfacción e insatisfacción laboral, que repercutieron en su calidad de vida (Millones, 2022) ; Además de ello, la tercera, que fue involucramiento laboral, éste se trató de la conducta de los trabajadores que tuvieron enlace con la labor y se vincularon con una conducta motivada de manera particular y que además pudieron ayudar de mejor manera en las labores en donde pudieron comportarse de una forma real. (Cantú, 2022).

En tanto, para la dimensión autorrealización tuvo consigo los siguientes indicadores, al reconocimiento como una cuestión con muchos grados, figuras y dimensiones en lo que concierne a su explicación de la vida ética de una sociedad. (Cigüela, 2020). En tanto al otro indicador logro de objetivos, se refirieron a las razones

que dirigieron el comportamiento hacia el logro de una meta. (Satico et al., 2022). Por último, está el desarrollo personal, como la respuesta de muchas experiencias y enseñanzas, sostenidas en un periodo, donde exigieron a la persona el aprovechamiento de todo su conocimiento, habilidad, potencialidad, además de su determinado estado emocional, social y cognitivo. (Lagos et al., 2022).

Asimismo, la dimensión condiciones laborales tuvieron consigo los siguientes indicadores: la participación, que fue un desarrollo social que supone un ejercicio estable de derechos y responsabilidades, reproduciendo un patrón de sociedad, por lo que una de sus claves fue la mejor mezcla de derechos y responsabilidades. (Lorenzo, 2022). En tanto el indicador toma de decisiones fue determinada acción involucrando al sujeto, tanto en sus emociones como en su racionalidad. (Rodríguez, 2022). Y el otro indicador se trató de compromiso, estuvo asociado a la aparición de la psicología positiva, la cual cumplió el rol de estimar la fortaleza humana además de su óptimo funcionamiento (Estrada, 2023).

Además de ello, se encontró la dimensión involucramiento laboral con el indicador trabajo en equipo, fue una noción que engloba en sí mismo la comunicación, conexión y el cambio de una empresa y que éste fue sinónimo de eficiencia, competencia y obtención de objetivos. Se basó principalmente tener una necesidad para mejorar continuamente las variaciones que se presentaron en la estructura empresarial y pudiendo darle cumplimiento a misión y visión que fue instituida y que ésta permitió guiar el comportamiento con respecto a las personas y el propósito de lograr la calidad máxima. (Caicedo, 2019). En tanto, el indicador remuneración, fue todo ingreso que el empleado recibió por parte del jefe por las funciones ofrecidas, así como por la puesta a disposición de su fuerza laboral. La remuneración fue uno de los factores importantes en un contrato de trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Éste menciona agrupamiento con respecto a individuos, elementos, unidades quienes tuvieron consigo características similares (Hernández et al., 2014) por ello, en este trabajo se consideraron a las 40 personas que laboran en la empresa Industrias Surco.

#### **Criterios de inclusión**

Las personas que trabajan y que se hace mención en población y que están laborando en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador y que acepten formar parte del estudio, respondiendo las preguntas que se tiene para esta investigación.

#### **Criterios de exclusión**

Todos los trabajadores que no laboran en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador y que no acepten formar parte del estudio.

**Muestra:** Se trató de una parte representativa de la población. Para dicho caso fue una muestra no probabilística, puesto que se obtuvo a raíz de la aplicación de una fórmula estadística. En general, estuvo compuesta por 40 sujetos que laboran en la empresa Industrias Surco.

**Muestreo:** Fue no probabilístico, ya que todos los participantes tuvieron la oportunidad de colaborar.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En tanto, el procedimiento que pudo emplear en esta ocasión fue la encuesta, mediante una serie de preguntas que fueron presentadas en dos cuestionarios, uno para cada variable, se pudo recolectar los datos necesarios. Por lo tanto, el instrumento, el cual se definió como una herramienta que ayudó a agrupar información para su respectiva medición, en función a escalas previamente establecidas para dicho fin, fue el cuestionario.

## **Ficha técnica del instrumento para medir la variable comunicación interna**

---

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la variable comunicación interna
Autora	Renteria (2022)
Adaptado	Abanto y Chávarry (2023)
Administración	Individual
Sujeto de intervención	Trabajadores de la empresa Industrias Surco
Número de ítems	20 = Patrones de comunicación (8 ítems); barreras de comunicación (8 ítems) y retroalimentación (4 ítems)
Descripción de la escala	Escala de medición ordinal = nunca (1 punto); casi nunca (2 puntos); a veces (3 puntos); casi siempre (4 puntos) y siempre (5 puntos). Escala de valoración: bajo (20 - 46); medio (47 - 73); alto (74 – 100).
Validación	Se llevará a cabo por medio de la validación de jueces expertos
Confiabilidad	Empleará coeficiente de Alfa de Cronbach

---

## Ficha técnica del instrumento para medir la variable clima organizacional

---

Nombre del instrumento	del Cuestionario para medir la variable clima organizacional
Autora	Renteria (2022)
Adaptado	Abanto y Chávarry (2023)
Administración	Individual
Sujeto de intervención	Trabajadores de la empresa Industrias Surco
Número de ítems	20 ítems = Autorrealización (7 ítems), involucramiento laboral (7 ítems), condiciones laborales (6 ítems)
Descripción de la escala	Escala de medición ordinal = nunca (1); casi nunca (2); a veces (3); casi siempre (4) y siempre (5). Escala de valoración: malo (20 – 46); regular (47-73); bueno (74 – 100).
Validación	Se llevará a cabo por medio de la validación de jueces expertos
Confiabilidad	Empleará coeficiente de Alfa de Cronbach

---

### 3.5. Procedimientos

Los datos se recolectaron en dos fases. La primera, correspondió en requerir los permisos respectivos en la empresa Industrias Surco, lugar en donde fue realizado dicho trabajo y con ello poder tener contacto con los trabajadores de esa empresa, quienes fueron invitados a participar y en este caso, accedieron a la invitación y pudieron aceptar el consentimiento informado. En tanto, la segunda fase se dio aplicando los instrumentos, ante ello con una previa coordinación, fue un horario que correspondía lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Ante todo ello, también se cuidó que todas las preguntas que fueron contestadas, siguiendo los protocolos establecidos y con ello, se pudo evitar algún tipo de desviación en el manejo de información.



### **3.6. Método de análisis de datos**

En este caso, se elaboró la matriz en Excel 2021 y se realizó el vaciado de los datos que se obtuvieron en cada instrumento. Después se trasladó toda esa información al software SPSS vs. 27 y se realizaron las estadísticas. Y posteriormente, se analizó sobre el grado estadístico descriptivo e inferencial. En tanto, en el primer grado se utilizaron tablas de frecuencia y con ello poder reconocer los rangos de las variables, por ello, se utilizó Rho de Spearman porque fueron variables cualitativas y que éstas fueron variables que no se pudieron medir directamente, ya que se necesitó de un instrumento que permita hacer ese tipo de medición.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto a dicho trabajo se respetó confiabilidad, también se pudo tener una independiente disposición para colaborar con este trabajo. Por ello, la empresa Industrias Surco tuvo el conocimiento de la realización de dicha investigación y sobre cada uno de los pasos a realizarse. Así mismo, se contempló los derechos de autor, también la independencia de los participantes y si ellos estuvieron en la predisposición de aceptar o no su participación dentro de este trabajo. Por otro lado, también cabe resaltar y tener en cuenta la justicia y el trato igual para todos, sin ningún tipo de discriminación y al igual que el principio de beneficencia, el cual contribuyó mejorar la problemática que se presentó y el principio de no maleficencia y que también no existió ningún tipo de daño por parte de los autores de esta investigación.

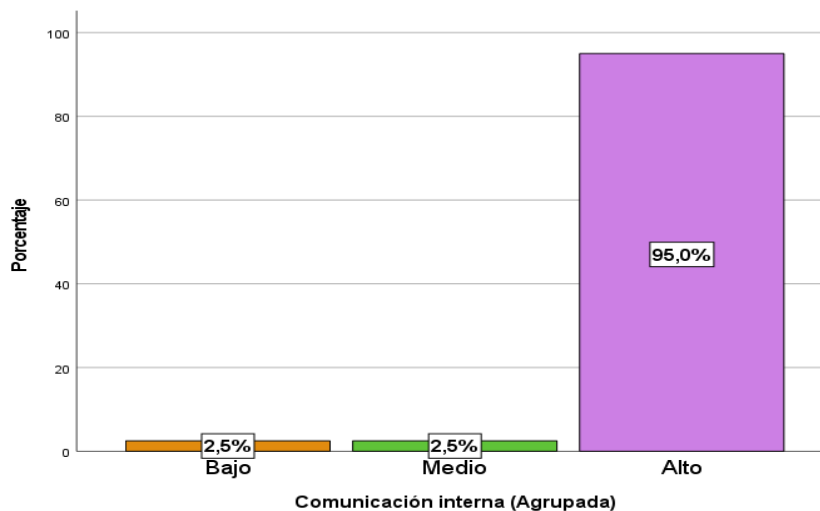
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1.** Frecuencia de la variable comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5
	Medio	1	2,5	5,0
	Alto	38	95,0	100,0
	Total	40	100,0	

**Figura 1.** Resultados variable comunicación interna



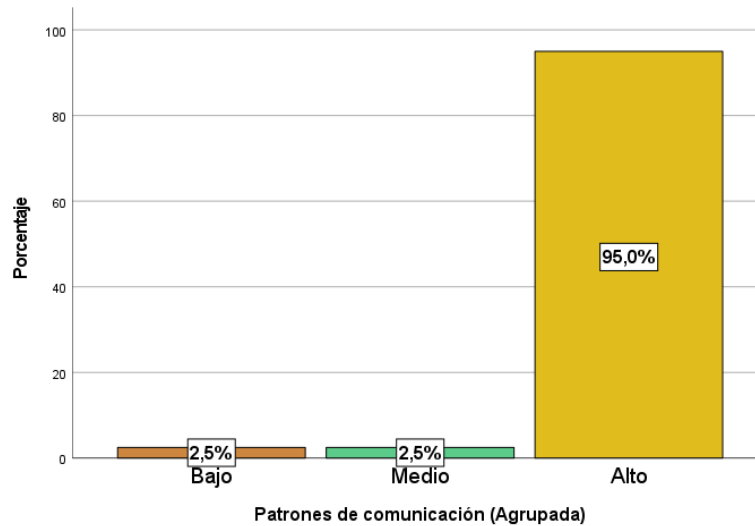
### Interpretación

Tabla 1, figura 1, pudo observar del 100% de la muestra, el 95,0% de la muestra consideró que comunicación interna conlleva un alto nivel, medio 2.5% y 2.5% nivel bajo. Estos resultados significan que esta variable se está manejando adecuadamente dentro de la organización.

**Tabla 2.** Frecuencia de la dimensión patrones de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5
	Medio	1	2,5	5,0
	Alto	38	95,0	100,0
	Total	40	100,0	

**Figura 2.** Resultados dimensión patrones de comunicación.



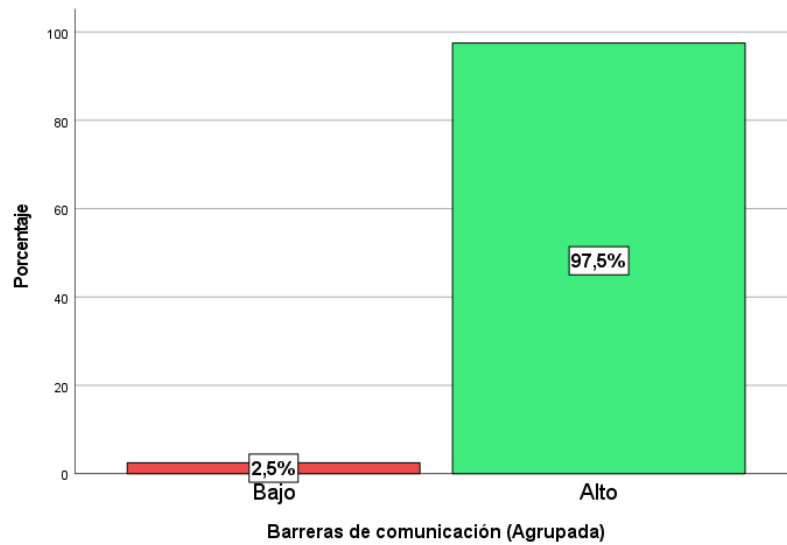
### Interpretación

Tabla 2, figura 2, pudo visualizar con respecto al 100% sobre la muestra, el 95,0% de la muestra tiene nivel alto con respecto a dimensión patrones de comunicación, 2,5% nivel medio y el 2,5% un nivel bajo. En este caso, con respecto a los resultados, que los patrones de comunicación están siendo fluidas y se están cumpliendo bien en la organización.

**Tabla 3.** Frecuencias de la dimensión barreras de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Alto	39	97,5	97,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 3.** Resultados dimensión barreras de comunicación



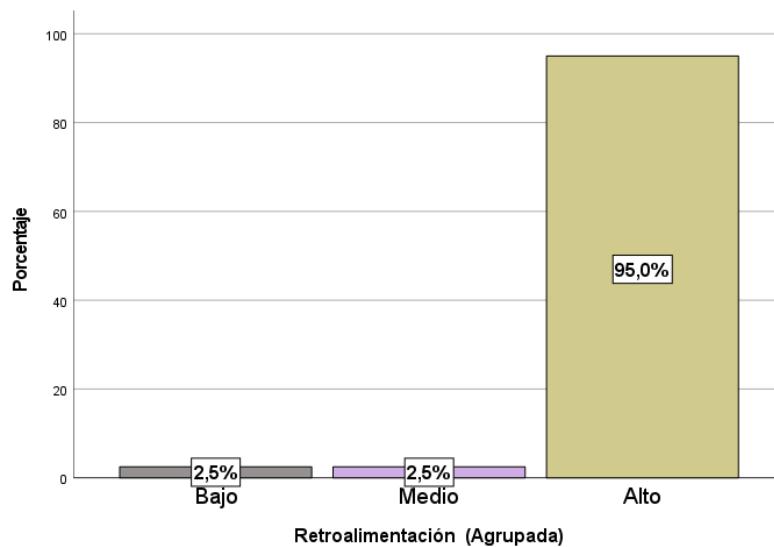
### Interpretación

Tabla 3, figura 3, se puede observar que, del 100% de la muestra, el 97,5% de la muestra nivel alto con dimensión barreras y el 2,5% tiene un nivel bajo. Este resultado refleja que existen un alto nivel de dicha dimensión y que impide un adecuado desenvolvimiento dentro de una organización.

**Tabla 4.** Frecuencias de la dimensión retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	1	2,5	2,5	5,0
	Alto	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 4.** Resultados dimensión retroalimentación



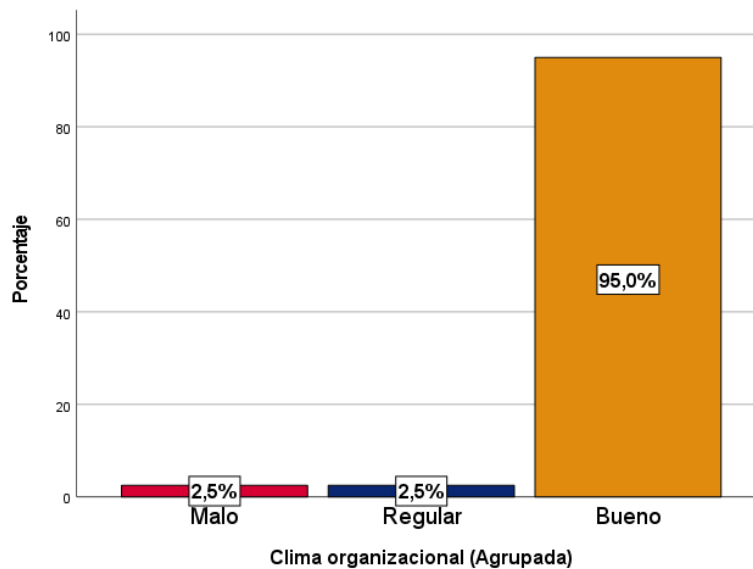
### Interpretación

Tabla 4, figura 4, pudo visualizar del 100% de muestra, el 95,0% de la muestra tiene un nivel alto de dimensión retroalimentación, 2,5% tiene nivel medio y 2,5% nivel bajo. Con esto, se nota que, a pesar de algunos problemas, hay una retroalimentación alta en lo que concierne en el ambiente laboral.

**Tabla 5.** Frecuencia de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5
	Medio	1	2,5	5,0
	Alto	38	95,0	100,0
	Total	40	100,0	

**Figura 5.** Resultados dimensión clima organizacional



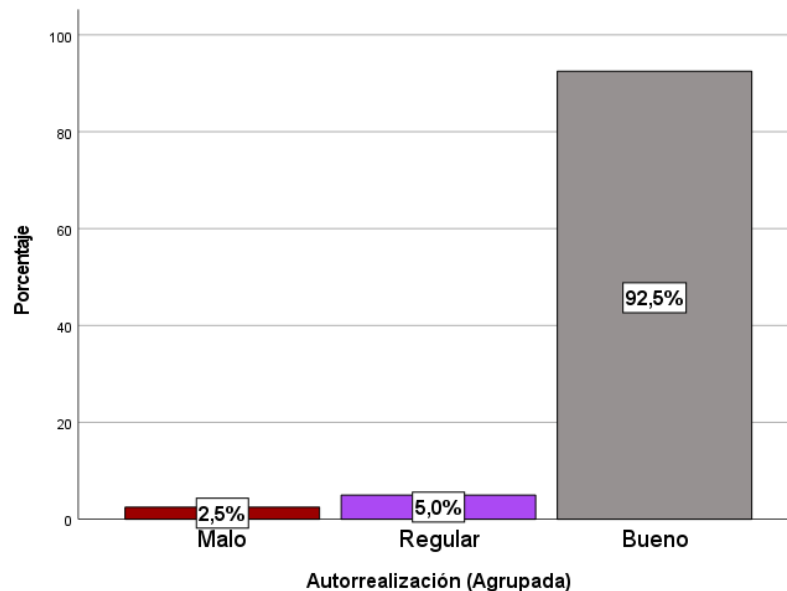
### Interpretación

Tabla 5, figura 5, pudo observar del 100% de muestra, el 95,0% de la muestra tiene nivel alto con respecto a la variable clima organizacional, el 2,5% tiene nivel medio y el 2.5% nivel bajo. Dichas conclusiones significan que esta variable se está manejando de forma adecuada dentro de una organización.

**Tabla 6.** Frecuencias de la dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	2,5	2,5	2,5
Válido Regular	2	5,0	5,0	7,5
Bueno	37	92,5	92,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura 6.** Resultados dimensión autorrealización



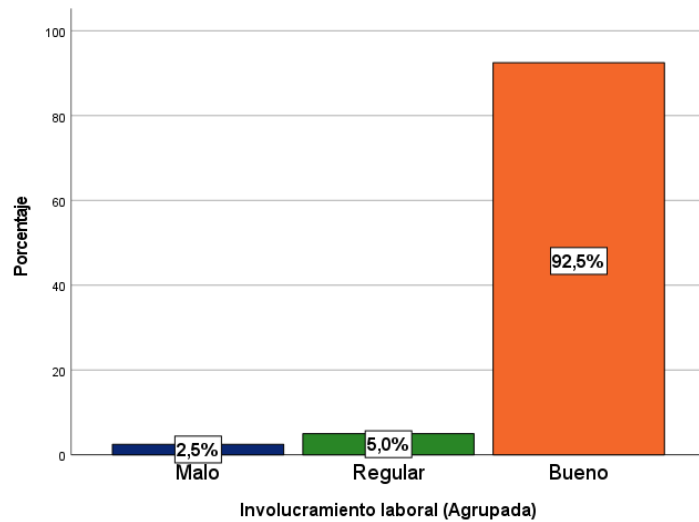
### Interpretación

Tabla 6, figura 6, pudo observar del 100% muestra, el 92,5% de la muestra tiene un nivel bueno correspondiente a autorrealización, 5,0% regular y 2.5% nivel malo. Este resultado refleja que existen un alto nivel de tal dimensión, ante las situaciones que se presentan en las personas que laboran en la organización.

**Tabla 7.** Frecuencias de la dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5
	Regular	2	5,0	7,5
	Bueno	37	92,5	100,0
	Total	40	100,0	

**Figura 7.** Resultados dimensión involucramiento laboral



### Interpretación

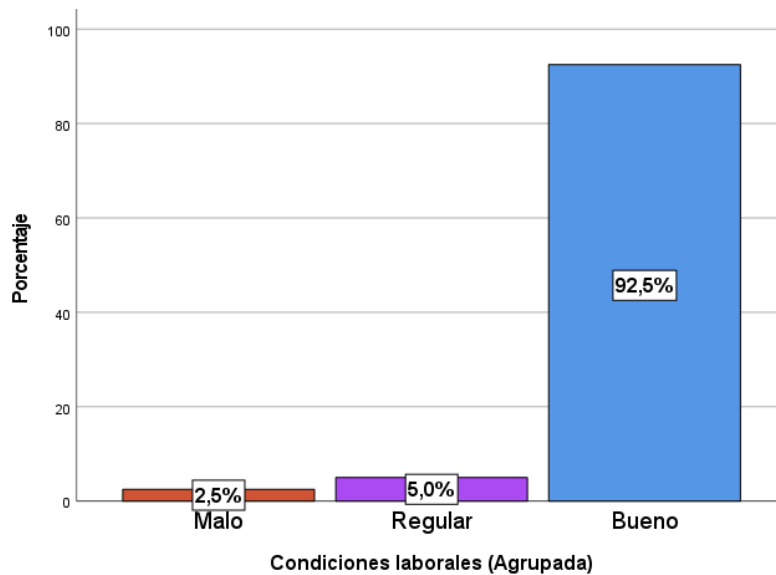
En la tabla 7, figura 7, se puede notar del 100% de la muestra, 92,5% tiene un nivel bueno y respecto la dimensión involucramiento laboral, el 5,0% tiene un nivel regular y 2,5% nivel malo. Con este resultado se puede notar que existen un buen involucramiento de las personas con sus labores dentro en la empresa.



**Tabla 8.** Frecuencias de la dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	2	5,0	5,0	7,5
	Bueno	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 8.** Resultados dimensión condiciones laborales



### Interpretación

En tanto tabla 8, con la figura 8, visualiza del 100% la muestra, 92,5% tiene un nivel bueno en la dimensión condiciones laborales, el 5,0% tiene nivel regular y 2.5% nivel malo. Esto refleja que hay buenas condiciones laborales para los individuos que trabajan en la empresa.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Constatación de hipótesis general

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional en Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe una relación negativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			<b>Comunicación interna (Agrupada)</b>	<b>Clima organizacional (Agrupada)</b>
Rho Spearman	Comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 40	1,000** .000 40
	Clima organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000** .000 40	1,000 .000 40

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

Las resoluciones estadísticas, evidenciaron rho spearman 1,000 en tanto se afirma la existencia correlación positiva grande y perfecta con respecto a comunicación interna con clima organizacional. También, pudo observar significancia bilateral, con eso, se pudo dar la aceptación sobre la hipótesis general y dando un rechazo a la otra.

#### 4.2.2 Constatación de hipótesis específicas

Ho: Existe una relación positiva con respecto a patrones de comunicación y el clima organizacional en Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

Ha: No existe relación positiva entre los patrones de comunicación y el clima organizacional en la Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

#### Correlaciones

			Patrones de comunicación (Agrupada)	Clima organizacional (Agrupada)
Rho Spearman	Patrones de comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	1,000**
		N	40	40
	Clima organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000**	1,000
		N	40	40

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

Las resoluciones estadísticas, evidenciaron rho spearman 1,000 en tanto se afirma la existencia correlación positiva grande y perfecta con respecto a patrones con clima organizacional. Así mismo, pudo observar una significancia bilateral con ello, se pudo dar la aceptación sobre la mencionada hipótesis del trabajo y dando un rechazo a la otra.

H<sub>0</sub>: Existe una relación positiva respecto a barreras de comunicación y el clima organizacional en Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva respecto a barreras de comunicación y el clima organizacional en Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			<b>Barreras de comunicación (Agrupada)</b>	<b>Clima organizacional (Agrupada)</b>
Rho	Barreras de comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Clima organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Las resoluciones estadísticas evidenciaron rho spearman 0,716 y se afirmó la existencia de correlación positiva alta entre barreras de comunicación con clima organizacional. También, pudo observar dicha significancia bilateral, tal razón pudo dar la aceptación sobre dicha hipótesis del trabajo y dando un rechazo a la otra.

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva sobre retroalimentación y el clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva sobre retroalimentación y el clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			Retroalimentación (Agrupada)	Clima organizacional (Agrupada)
Rho de Spearman	Retroalimentación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
		Clima organizacional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,500**
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Las resoluciones estadísticas, mostraron rho spearman de ,500 en tanto se afirmó la existencia correlación positiva moderada con respecto a retroalimentación con clima organizacional. También, pudo observar dicha significancia bilateral, tal razón pudo darle aceptación a dicha hipótesis del trabajo y dando rechazo a la otra.

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva con respecto a autorrealización y la comunicación interna en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva con respecto a autorrealización y la comunicación interna en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			Comunicación interna (Agrupada)	Autorrealización (Agrupada)
Rho Spearman	Comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,817** ,000 40
	Autorrealización (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,817** ,000 40	1,000 . 40

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

Las resoluciones estadísticas, evidenciaron rho spearman 0, 817 por ello se afirmó correlación positiva alta con respecto a autorrealización con comunicación interna. En tanto, pudo observar significancia bilateral, por este motivo pudo darle aceptación a dicha hipótesis del trabajo y dando rechazo a la otra

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva entre las condiciones laborales y la comunicación interna en la Empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva entre las condiciones laborales y la comunicación interna en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			<b>Comunicación interna (Agrupada)</b>	<b>Condiciones laborales (Agrupada)</b>
Rho Spearman	Comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,817** ,000 40
	Condiciones laborales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,817** ,000 40	1,000 . 40

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

Las resoluciones estadísticas, evidenciaron rho spearman 0,817 por ello afirmaron correlación positiva alta sobre condiciones laborales con comunicación interna. Igualmente, pudo observar significancia bilateral, por este motivo pudo darle aceptación a dicha hipótesis del trabajo y dando rechazo a la otra.

H<sub>0</sub>: Existe relación positiva con respecto a involucramiento laboral y la comunicación interna en la Empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

H<sub>a</sub>: No existe relación positiva con respecto a involucramiento laboral y la comunicación interna en la Empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023.

### Correlaciones

			<b>Comunicación interna (Agrupada)</b>	<b>Involucramiento laboral (Agrupada)</b>
Rho de Spearman	Comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Involucramiento laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Las resoluciones estadísticas, evidenciaron rho spearman 0, 817 por ello afirmaron correlación positiva alta sobre condiciones laborales con comunicación interna. Igualmente, pudo observar significancia bilateral, por este motivo pudo darle aceptación a dicha hipótesis del trabajo y dando rechazo a la otra.



## V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, hubo un vínculo con respecto a la comunicación interna y el clima organizacional sobre Industrias Surco Villa El Salvador, 2023. Con dichas resoluciones por aplicar determinados instrumentos pudieron evidenciar un Rho de Spearman 1,000 y se pudo demostrar que comunicación interna conlleva correlación positiva grande y perfecta, correlación positiva grande y perfecta, por ello se decidió admitir la hipótesis y dando rechazo a dicha hipótesis nula.

Dichas resoluciones tienen similitud con la investigación evidenciado mediante Iñaguazo (2020) en donde su trabajo mostró correlación positiva, en otros términos, alta regularidad relacionada con lo comunicativo dentro de la empresa, mas agrado existirá sobre el ámbito laboral, reforzando la importancia respecto a una buena comunicación entre los colaboradores. En tanto esos resultados coincidieron con lo demostrado por Castillo et al., (2019), ya que en su trabajo mostró que también existió correlación positiva, esto dijo que una alta regularidad relacionado con el aspecto comunicativo interno, mas agrado existió en un ambiente laboral.

En tanto, las figuras descriptivas pudieron demostrar nivel comunicativo interno con respecto a Industrias Surco, en relación a la variable clima organizacional, 2,5% de trabajadores encuestados consideró que se encuentra en un nivel bajo, una media de 2,5%, mientras que 95,0% pone nivel alto.

Con las resoluciones dadas, se pudo afirmar que el aspecto comunicativo interno fue un punto importante con el desarrollo óptimo con relación a las labores de empresas y como lo sostuvieron Pereyra et al., (2021) el aspecto comunicativo interno fue un desarrollo idóneo, ya que ejecutando empeños por afinar una comunicación y pudo influir mediante una forma proporcionada sobre la responsabilidad organizativa, con respecto a colaboradores que pertenecen a una entidad.

En lo que concierne a patrones y clima organizacional, se logró evidenciar un rho spearman 1,000, de esa manera se pudo afirmar la existencia de una correlación positiva grande y perfecta. Dichos resultados no fueron los únicos,

por ello un estudio descriptivo para dicho trabajo, se pudo evidenciar que 95% alto, en tanto 2,5% medio y 2,5% nivel bajo.

En tanto con segunda barreras y clima organizacional, pudieron evidenciar rho spearman ,716 ello permitió enunciar la existencia correlación positiva alta. También, mediante los resultados que arrojaron con la prueba que se hizo para dicho estudio, donde se observó que, del 100% de la muestra, el 97,5% de la muestra tiene nivel alto con respecto a barreras de comunicación y el 2,5% tiene un nivel bajo.

En tanto, Valenzuela et al., (2020) en su investigación los resultados pudieron demostrar con respecto a trabajadores conllevan un grado apto de agrado respecto al aspecto comunicativo interno sobre tal entidad. Realizado el examen rho spearman tuvo ,76 correlación positiva alta. También, esto coincidió con, Vilca et al., (2021) donde su trabajo tuvo como fin de observar el aspecto comunicativo interno influyo en el ambiente laboral sobre tal entidad y la información que se recolecto en base al resultado dado se mostró correlación positiva alta ,845 dando resultado de un ochenta y nueve por ciento trabajadores conllevan un mediano grado, en tanto un 11% grado elevado. En dicho escenario se pudo resaltar al aspecto comunicativo interno influyo de manera positiva con respecto al ambiente laboral, puesto que dicha entidad hace la utilización de recursos comunicativos convenientes y así establecer seriedad y una identidad organizacional. En tanto, Bozas et al., (2021) en su investigación los resultados pudieron evidenciar que existió correlación significativa alta, con la prueba correspondiente y se pudo obtener ,976, además se aceptó lo que determinaba dicho trabajo. En cambio, Davardoost y Mohammad (2019) el resultado que llegaron con su trabajo fue que existió correlacion positiva baja ,317 con respecto al aspecto comunicativo interno con la responsabilidad con trabajadores vinculados a entidades mencionadas en dicho trabajo.

En tanto, en la investigación de Nieto., (2022) dada las resoluciones que se obtuvieron, éstos pudieron permitir conocer ver el vínculo sobre los aspectos con el problema existente que tiene tal entidad, entretanto con respecto al índole comunicativa con respecto al ambiente laboral, las determinaciones pudieron evidenciaron que una existente correlación moderada, rho spearman ,586. En

tanto se presentó un vínculo significativo sobre la índole comunicativa refiriéndose a tal entidad con respecto al ambiente de trabajo.

Y con respecto a la tercera hipótesis específica retroalimentación y clima organizacional, con las resoluciones estadísticas, se pudo evidenciar Rho de Spearman ,500 con ello pudieron afirmar existió correlación positiva moderada. También, hubo una significancia reciproca con sus determinados valores, por ese motivo se dio por aceptada una hipótesis, en tanto la otra rechazarla, donde 95,0% sobre la muestra tiene un nivel alto de la dimensión retroalimentación, 2,5% tiene un nivel medio y 2,5% un nivel bajo

En tanto, Saldaña et al., (2023) sostuvieron que la comunicación interna de una empresa, al haber realizado esfuerzos por mejorarla, pudo influir de forma equitativa sobre el clima que se encontraban los trabajadores. Por ello, se puede mencionar sobre el aspecto comunicativo, donde se encontró compuesto sobre determinadas perspectivas y que éstas fueron ejecutadas durante un periodo que la entidad consideró adecuado, ello ayudo a poder ejecutar sus respectivos propósitos y éstos fueron realizados mediante un jefe inmediato de tal organización. Asimismo, Thelem (2020) describió a la primera variable en mención, fue importante con respecto a los colaboradores sobre empresas en todo aspecto laboral, en donde emplear dentro de organización fructífera fue una causa de satisfacción sobre trabajadores. En tanto, con respecto a sensaciones agradables y posturas de índole laboral, éstas desempeñaron la tarea importante en el instante de influir en las conductas y una postura principal que fue dada por las personas, termino siendo el agrado de trabajar, además de conllevar afecto de manera positiva con sus labores.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con lo que respecta a la hipótesis general, se llegó a concluir que existe un Rho de Spearman de  $r = 1,000$  sobre comunicación interna y clima organizacional, donde hay una correlación positiva grande y perfecta. También, se pudo observar importancia recíproca, ello dio por aceptado una y la otra darle por rechazada. En este sentido, se cumple la teoría de relaciones humanas de propuesta por Elton Mayo, debido a que existe una buena comunicación interna dentro de la empresa lo que permite que haya un buen clima organizacional y a la vez que todos vayan hacia un objetivo trazado.
2. A la específica número uno, llegó a concluir con Rho de Spearman  $1,000$  y se pudo afirmar la existencia correlación positiva grande y perfecta. También, llegó observar una importancia recíproca, tal razón se dio darle por aceptada una, en tanto al otro, darle un rechazo. En este sentido, se cumple la teoría de modelo de Litwin y Stringer, debido a que existe relación entre patrones de comunicación y clima organizacional, ya que un buen clima puede fomentar una buena comunicación abierta y efectiva.
3. A lo que respecta a la hipótesis dos, se pudo concluir Rho de Spearman  $,716$  dando correlación positiva alta. En tanto, pudo observar importancia recíproca y eso dio por aceptado una y la otra darle por rechazado.
4. En lo que concierne a la hipótesis tres, se llegó a concluir Rho de Spearman  $,500$  se dio una correlación positiva moderada. Por tanto, llegó observar significancia recíproca bilateral, por ese motivo hubo una aceptación y la otra rechazada.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Sugerimos a la empresa Industrias Surco, realizar un estudio con respecto a cada función que desempeña cada trabajador, esto con el propósito de instaurar una capacitación mensual y que dicha forma permita afinar los vínculos de trabajo de los integrantes de tal entidad. Esto será elaborado por un plan de acción que se clasificará en capacitaciones para mejorar la comunicación interna entre los colaboradores que será mensual.
2. Se tendría que tener en cuenta las diferentes maneras de tener una óptima comunicación, es decir medios de difusión o también mediante la transmisión de mensajes para llegar a cada colaborador. Se elaboraría mediante reuniones personalizadas, ya que tiende a ser más efectiva para los colaboradores, quienes se sienten conectados con la información brindada.
3. Recomendamos potencializar campo gestión de personal, para poder tener presentes ciertas reglas, sobre todo para los propios colaboradores y éstos puedan tener un mejor desempeño dentro de la organización. Se elaboraría mediante la creación de un manual de normas y procedimientos, incluyendo las expectativas de desempeño, procesos de evaluación, beneficios.
4. Se recomienda implementar una nueva forma de tener más contacto entre el público interno y que esto pueda servir para poder brindar una mejoría en la retroalimentación entre los colaboradores y el jefe inmediato. Se elaboraría mediante la creación de una intranet corporativa que sea intuitiva y fomente la participación de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Aced Toledano, C., & Miquel Segarra, S. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. *Mediterranean Journal of Communication*, 12(2), 245-261.  
doi:[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116065/10/ReMedCom\\_12\\_02\\_17\\_eng.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/116065/10/ReMedCom_12_02_17_eng.pdf)
- Aldaz Quinto, A., Alvarado Torres, W., Castro Ramírez, N., & Fajardo Campaña, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1).  
doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Alvarez Herrero, J. (2019). El error como estrategia pedagógica para generar un aprendizaje eficaz. *Conference Proceedings*, 166-169.  
doi:[https://www.researchgate.net/publication/337937095\\_El\\_error\\_como\\_estrategia\\_pedagogica\\_para\\_generar\\_un\\_aprendizaje\\_eficaz](https://www.researchgate.net/publication/337937095_El_error_como_estrategia_pedagogica_para_generar_un_aprendizaje_eficaz)
- Audeo Dicere. (29 de diciembre de 2019). *¿Sesgos en investigación?...¿y eso qué es?* doi:<https://audeodicereblog.wordpress.com/2019/12/29/sesgos-en-investigacion/#:~:text=Sesgo%20de%20Informaci%C3%B3n%3A%20Existe%20un,dentro%20de%20un%20mismo%20grupo.>
- Ayovi Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica*, 4(10), 58 - 76.  
doi:DOI:10.23857/fipcaec.v4i10.39
- Ayovi Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica*, 4(10), 58 - 76. doi: DOI: 10.23857/fipcaec.v4i10.39
- Barría González, J., Postigo, A., Pérez Lucio, R., Cuesta, M., & García Cueto, E. (2021). Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale. *Annals of psychology*, 37(1), 168 - 177.  
doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.417571>

- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO*.  
doi:<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/62812/4564456548991>
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). Pearson.  
doi:[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_Bernal_4ta_edicion)
- Boza, V, Sánchez, J, Domínguez, J, Quezada, Z, & Valencia, J. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *Revista Electronica de la Coordinación Universitaria de Observatorios Universidad Veracruzana*(12), 186–205.  
doi:<https://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2801>
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Burga Vargas, V., Hernández Fernández, B., & Ortega Cabrejos, M. (2023). Retroalimentación formativa en el desempeño docente. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27), 99-112.  
doi:<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/817/1518>
- Cabrera Vega, A., Quijada Farias, P., & Alania Contreras, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 4(2), 459-470.  
doi:<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/673/871>
- Castillo Saavedra, E., Medina Reyes, M., Bernardo Trujillo, J., Reyes Alfaro, C., & Ayala Jara, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos. *Revista Cubana de Salud Pública*,

45(2), 1-13. doi:<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>

Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5), 1-13.  
doi:<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.18/46135>

Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), 1-13.  
doi:<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>

Chagraj Ameri, N., Ramos Y Yovera, S., Neri Ayala, A., Maguiña Maza, R., & Hidalgo Vasquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). doi:[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_arttext)

Chiavenato, I. (2019). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EI capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGrawHill Education.

Ciguela Sola, J. (2020). Reconocimiento, delito y pena: de Hegel a Honneth. *Política Criminal*, 15(29). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992020000100202>

Ciguela Sola, J. (2020). Reconocimiento, delito y pena: de Hegel a Honneth. *Política Criminal*, 15(29). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992020000100202>

Contreras Díaz, Y., Rivero Amador, S., González Pérez, M., & Ding, B. (2021). La Gestión de Información en el contexto institucional y el rol. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(1).  
doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v32n1/2307-2113-ics-32-01-e1798.pdf>



- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación Interna Total. Estrategia, práctica y casos. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 10(19), 247-250. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7632095>
- Cueva Nachucho, M., Alarcón Rojas, S., Vilchez Carrasco, M., Awananch Santos, J., Vargas Espinoza, J., Puican Rodriguez, V., . . . Lejabo Sandoval, E. (2022). Communication and organizational interaction in the Faculties of UNIFSL-Bagua, Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4). doi:<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/485/326>
- Čuić Tanković, A., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Internal communication and employee satisfaction in hospitality. *Management : Journal of Contemporary Management Issues*, 27(1), 1-16. doi:<https://hrcak.srce.hr/file/396335>
- Davardoost, H., & Mohammad Jadavi, S. (2019). The Impact of Internal Communications on Employee Engagement in Iran's Petrochemical. *Journal of Behavior at Work - JB@W – İş'te Davranış Dergisi - İDD*, 4(1). doi:[https://www.researchgate.net/publication/332869632\\_The\\_Impact\\_of\\_Internal\\_Communications\\_on\\_Employee\\_Engagement\\_in\\_Iran's\\_Petrochemical\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/332869632_The_Impact_of_Internal_Communications_on_Employee_Engagement_in_Iran's_Petrochemical_Industry)
- De la Fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. doi:[https://books.google.com.pe/books?id=eXfIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eXfIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Díaz Muñoz, R., & Vásquez Pérez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambar. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. doi:<https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223/283>
- Díaz Soloaga, P. (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies? *El profesional de la información*, 28(5), 1-10.

doi:<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.06/45164>

Economipedia. (1 de agosto de 2020). *Medios de comunicación*.

doi:<https://economipedia.com/definiciones/medios-de-comunicacion.html>

Empleo, M. d. (2023). Remuneraciones. Obtenido de

[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipecticos/11\\_Dipectico\\_Remuneracion.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipecticos/11_Dipectico_Remuneracion.pdf)

Estrada Araoz, E. P. (2023). Compromiso académico en los estudiantes universitarios de la Amazonía Peruana durante el contexto pospandemia. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. doi:DOI: 10.19083/ridu.2023.1664

Estrada Araoz, E, P. P. (2023). Compromiso académico en los estudiantes universitarios de la Amazonía Peruana durante el contexto pospandemia. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. doi:10.19083/ridu.2023.1664

Fernández Oliva, D., Revilla Velásquez, M., Kolevic Roca, L., Cabrejos Castilla, I., Muchaypiña Gallegos, I., Sayas Avilés, I., . . . Mamani Urrutia, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An. Fac. med.*, 80(2), 188-192. doi:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009)

Gamboa Graus, M., Castillo Rojas, Y., & Parra Rodríguez, J. (2021). Procedimiento para el desarrollo de la gestión de información como competencia de dirección en educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(2), 71-95. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7922025>

Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27.

doi:<https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/206/441>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 10). México: Mc Graw Hill Education. doi:[https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mc Graw Hill Education. doi:[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion)

Ñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación*, 1(2). doi:<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7111>

Khan, S., & Sharma, D. (2020). Organizational Climate: Review. *Studies in Indian Place Names*, 40. doi:[https://www.researchgate.net/profile/Deepti-Sharma-11/publication/341775832\\_Organizational\\_Climate\\_Review/links/5ed364fa458515294521f910/Organizational-Climat-Review.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Deepti-Sharma-11/publication/341775832_Organizational_Climate_Review/links/5ed364fa458515294521f910/Organizational-Climat-Review.pdf)

Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in Industry 4.0 implementation: the role of internal communication. *Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191. doi:[https://www.researchgate.net/publication/342532028\\_Digital\\_communication\\_channels\\_in\\_Industry\\_40\\_implementation\\_the\\_role\\_of\\_internal\\_communication](https://www.researchgate.net/publication/342532028_Digital_communication_channels_in_Industry_40_implementation_the_role_of_internal_communication)

Lagos San Martín, N. (2022). Evaluación de un programa de desarrollo personal para estudiantado chileno de educación secundaria. *Revista Electrónica Educare*, 26(3), 1 - 17. doi:<https://doi.org/10.15359/ree.26-3.19>

- Lee, Y., & Kim, J. (2021). Cultivating employee creativity through strategic internal communication: The role of leadership, symmetry, and feedback seeking behaviors. *Public Relations Review*, 47.  
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811120301259?via%3Dihub>
- Llanga Vargas, Murillo Pardo, Panchi Moreno, Paucar Paucar, & Quintanilla Orna. (2019). "La motivación como factor en el aprendizaje". *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.  
doi:<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/motivacion-aprendizaje.html>
- Lorenzo, P. (2022). Participación ciudadana y gestión de la ciudad. Un concepto manipulado. *Crítica Urbana. Revista de Estudios Urbanos y Territoriales*, 5(24). Obtenido de <https://criticaurbana.com/participacion-ciudadana-y-gestion-de-la-ciudad-un-concepto-manipulado>
- Luna Pereira, H., Caicedo Rolón, A., & Palacios Alvarado, W. (2022). Impact Of The Organizational Climate On Company. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 18(4).  
doi:<https://www.jlls.org/index.php/jlls/article/view/5004/1718>
- Macías García, E., & Vanga Arvelo, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.  
doi:[https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/#:~:text=El%20clima%20organizacional%20para%20Alfaro,%E2%80%9D%20\(2019%3A%206\)](https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/#:~:text=El%20clima%20organizacional%20para%20Alfaro,%E2%80%9D%20(2019%3A%206))
- Martinez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191.  
doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-95322015000300004&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-95322015000300004&script=sci_abstract)

- Martínez, N., Villalobos, J., & Machado, M. (2020). Autorrealización: elaboración de la escala ADO-20 para su evaluación en docentes. *Revista Estudios en Educación*, 3(4), 181-211.  
doi:<http://ojs.umc.cl/index.php/estudioseneducacion/article/view/92/69>
- Massoni, S. (2019). Teoría de la Comunicación Estratégica Enactiva en Comunicación: aportes desde Latinoamérica a la democratización de la vida cotidiana. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*(141), 237-256.  
doi:<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/18274>
- Maunz, L., & Glaser, J. (2023). Does Being Authentic Promote Self-actualization at Work? Examining the Links Between Work-Related Resources, Authenticity at Work, and Occupational Self-actualization. *Journal of Business and Psychology*, 347–367.  
doi:<https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-022-09815-1>
- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46).  
doi:<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/>
- Mendez Carpio, C., & Palacios Montero, N. (2020). Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Científica*, 5(18), 67-84.  
doi:[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/518/1188](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/518/1188)
- Millones Trinidad, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica*, 1(4).  
doi:<https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/58>
- Miquel Segarra, S., & Aced Toledano, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *El profesional de la información*, 28(5).

doi:<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.21>

Moloeznik, M. (2019). Seguridad interior, un concepto ambiguo. *Revista IUS*, 13(44).

doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472019000200147](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472019000200147)

Olivera Garay, Y., Leyva Cubillas, L., & Napan Yactayo, A. (2021).

Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

doi:[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci\\_abstract&tling=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_abstract&tling=en)

Orellana, C. (2022). El concepto de inseguridad ciudadana como hecho social subjetivo. *Estudios Centroamericanos*, 77(768), 33-56.

doi:[https://www.researchgate.net/publication/360262710\\_El\\_concepto\\_de\\_inseguridad\\_ciudadana\\_como\\_hecho\\_social\\_subjetivo](https://www.researchgate.net/publication/360262710_El_concepto_de_inseguridad_ciudadana_como_hecho_social_subjetivo)

Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación* (Tercera ed., Vol. 2).

doi:[https://books.google.com.pe/books?id=eg\\_xDwAAQBAJ&lpg=PT4&ots=27qeAPvCpw&lr&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eg_xDwAAQBAJ&lpg=PT4&ots=27qeAPvCpw&lr&hl=es&pg=PT4#v=onepage&q&f=false)

Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.

doi:<https://revistas.ort.edu.uy/cuadernos-de-investigacion-educativa/article/view/2881>

Pedraza Melo, N. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, 30(76), 9-24.

doi:<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191>

Pereyra Lazo, E., Rey de Castro Hidalgo, D., & Uribe Kajatt, J. (2022).

Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial*

*Data*, 25(1). doi:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000100229&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000100229&script=sci_arttext)

Pezo Ávila, A., Vargas Sardón, J., & Gallardo Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*(20), 125-142.  
doi:<https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142/22389>

Quezada Cáceres, S., & Salinas Tapia, C. (2021). Modelo de retroalimentación para el aprendizaje: Una propuesta basada en la revisión de literatura. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(88).  
doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662021000100225](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000100225)

Quiñones Li, A., Cervera Cajo, L., Macarlupu Guevara, D., & Quiñones Vernazza, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21).  
doi:[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000500197&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000500197&script=sci_arttext)

Rodríguez Buitrago, A., & Sandoval-Estupiñán, L. (2022). El valor de la confianza en la escuela. *Revista de Investigación en Educación*, 20(1), 40-57.  
doi:<https://revistas.uvigo.es/index.php/reined/article/view/3966/3304>

Salcedo Benites, R., Calderón Vargas, A., Guerra Cava, J., & Chávez Santos, R. (2021). El clima organizacional y desempeño laboral en la gestión de instituciones públicas en Perú. *Maestro y sociedad*, 130-141.  
doi:<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452/5158>

Saldaña Díaz, E., Horna Rodríguez, R., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía &*

- Negocios*, 5(1), 226-238.  
doi:<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542>
- Simbron Espejo, S., & Sanabria Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1). doi:<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2019). *Memoria Anual 2019*.  
doi:[https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/memoria/Memoria\\_CO MEXPERU\\_2019.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/memoria/Memoria_CO MEXPERU_2019.pdf)
- Thelen, P. (2020). Internal communicators' understanding of the definition and importance of employee advocacy. *Public Relations Review*, 46.  
doi:[https://www.researchgate.net/publication/342422956\\_Internal\\_communicators'\\_understanding\\_of\\_the\\_definition\\_and\\_importance\\_of\\_employee\\_advocacy](https://www.researchgate.net/publication/342422956_Internal_communicators'_understanding_of_the_definition_and_importance_of_employee_advocacy)
- Tkalac, A., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 46.  
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811120300539?via%3Dihub>
- Tourky, M., Kitchen, P., & Shaalan, A. (2020). The role of corporate identity in CSR implementation: An integrative framework. *Journal of Business Research*, 117, 694-706.  
doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319301365?via%3Dihub>
- Universidad Americana de Europa. (14 de Julio de 2020). *¿Cómo afectan las barreras de comunicación a la empresa?* Obtenido de <https://unade.edu.mx/barreras-de-comunicacion-en-la-empresa/>
- Universidad de la Rioja. (12 de Mayo de 2021). *¿Qué son las barreras de comunicación y cuáles son los tipos que existen?* Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/barreras-comunicacion/>
- Valenzuela Salazar, N., Buentello Martínez, C., Villarreal Sánchez, V., & Ruiz Briones, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación



con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras. *Revista GEON*, 7(1), 129-141.  
doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828555>

Vilca, A., De la Cruz, M., Vilca, M., & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIENDO*, 24(3), 147-153.  
doi:<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3879/4461>

Vivas Escalante, A., & Saavedra Moraga, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116-135.  
doi:[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/384](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/384)

Wardhani, S., & Kartikawangi, D. (2019). Internal Communication in Building Organizational Culture and Organizational Branding of Government Institution. *Proceedings of the 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World*, 1, 506-514.  
doi:<https://www.scitepress.org/Papers/2019/84330/84330.pdf>

Yue, C., Men, L., & Ferguson, M. (2021). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *International Journal of Business Communication*, 58(2), 169-195.  
doi:[https://www.researchgate.net/publication/340310263\\_Examining\\_the\\_Effects\\_of\\_Internal\\_Communication\\_and\\_Emotional\\_Culture\\_on\\_Employees'\\_Organizational\\_Identification](https://www.researchgate.net/publication/340310263_Examining_the_Effects_of_Internal_Communication_and_Emotional_Culture_on_Employees'_Organizational_Identification)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y muestra	Tipo de investigación
Comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco, Villa el Salvador, 2023	¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023?	Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023	<p>1.Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna en su dimensión los patrones de comunicación y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023</p> <p>2.Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna en su dimensión las barreras de comunicación y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023</p> <p>3.Determinar cuál es la relación entre la comunicación interna y su dimensión la retroalimentación y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023</p>	<p>H<sub>a</sub>.Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023</p> <p>H<sub>0</sub>.Existe relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador, 2023</p>	<p>Comunicación interna</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Patrones de comunicación</p> <p>Barreras de comunicación</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>. Gestión de información</p> <p>. Confianza</p> <p>. Medios de información</p> <p>. Sesgo de información</p> <p>. Inseguridad</p> <p>. Relación escalonada</p> <p>. Manejo de información</p> <p>. Motivación de aprendizaje</p> <p>. Gestión de error</p> <p>. Reconocimiento</p> <p>. Logro de objetivos</p> <p>. Desarrollo personal</p> <p>. Participación</p> <p>. Toma de decisiones</p> <p>. Compromiso</p> <p>. Trabajo en equipo</p> <p>. Remuneración</p>	<p>P: 40 trabajadores de la empresa Industrias Surco</p> <p>M: 40 trabajadores de la empresa Industrias Surco</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>

## Anexo 2. Operacionalización de variables

### *Operacionalización de la variable comunicación interna*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rangos
Comunicación interna	Forma de interactuar para crear un conjunto abierto de elementos que permitan la retroalimentación y la interacción participativa dentro de una organización. (Vivas & Saavedra, 2019).	Forma de interactuar de los trabajadores de la empresa Industrias Surco para crear un conjunto abierto de elementos que permitan la retroalimentación, considerando las dimensiones patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación liderazgo, que serán medidas con un cuestionario conformado por 20 ítems.	Patrones de comunicación	. Gestión de información . Confianza . Medios de información	Ordinal  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3	Bajo = 20 - 46 Medio = 47 - 73 Alto = 74 - 100
			Barreras de comunicación	. Sesgo de información . Inseguridad . Relación escalonada	Casi siempre = 4 Siempre = 5	
			Retroalimentación	. Manejo de información . Motivación de aprendizaje . Gestión de error		

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rangos</b>
Clima Organizacional	A las percepciones compartidas por los miembros de una empresa respecto al ámbito laboral, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diferentes regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Simbron et al. 2019)	Las percepciones compartidas de los trabajadores de la empresa Industrias Surco respecto al ámbito laboral, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones formales, considerando las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral y condiciones laborales, que serán medidas con un cuestionario de 20 preguntas.	Autorrealización	Reconocimiento	Ordinal	Malo =
				Logro de objetivos	Nunca (1)	20 – 46
				Desarrollo personal	Casi nunca (2)	Regular =
					A veces (3)	47 - 73
			Involucramiento laboral	Participación	Casi siempre (4)	Bueno =
				Toma de decisiones	Siempre (5)	74 - 100
	Compromiso					
		Condiciones laborales	Trabajo en equipo			
			Remuneración			

## Anexo 3. Instrumentos

### Instrumento 1

#### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

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.

#### INSTRUCCIONES:

- Se solicita que responda de la forma más sincera posible.
- MARQUE CON UN ASPA la alternativa que describa la respuesta correcta.
- Se garantiza el más absoluto anonimato.

N°	Dimensión: Patrones de comunicación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar el trabajo.					
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.					
N°	Dimensión: Barreras de la comunicación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
9	Se pone a disposición mecanismos de comunicación para obtener información sobre mi proyección profesional en la organización.					
10	Los canales utilizados dentro de la empresa permiten que la información llegue de manera clara y oportuna.					
11	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
12	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
13	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan.					
14	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					

15	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
16	En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de forma diferente.					
<b>N°</b>	<b>Dimensión: Retroalimentación</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
17	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
18	En la organización, las instrucciones y ayuda provenientes de los compañeros de la misma área, sirven de motivación para un mejor ámbito laboral.					
19	Cada trabajo que se realiza me motiva a poder aprender más acerca de las responsabilidades que se me asigna.					
20	Trato de solucionar los errores que se presenten antes de avisar a mi superior inmediato.					

## Instrumento 2

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta el clima organizacional 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.

#### INSTRUCCIONES:

- Se solicita que responda de la forma más sincera posible.
- MARQUE CON UN ASPA la alternativa que describa la respuesta correcta.
- Se garantiza el más absoluto anonimato.

N°	Dimensión: Autorrealización	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
N°	Dimensión: Involucramiento laboral	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
8	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
9	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
10	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
11	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
12	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
13	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
14	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					



N°	Dimensión: Condiciones laborales	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
15	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
16	Los objetivos del trabajo son retadores.					
17	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
18	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
19	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
20	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

#### Anexo 4. Valores de la prueba de correlación de Rho de Spearman

Valores de prueba	Lectura de correlación
-1	Correlación negativa grade y perfecto
De -0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
De - 0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
De - 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
De 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
De- 0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
De 0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
De 0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
De 0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
De 0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

(Martínez & Campos, 2015)

## Confiabilidad de Alfa de Cronbach

**Tabla 1**

*Confiabilidad de la variable comunicación interna*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	20

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la variable clima organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	20

# Base de datos

ABANTO MASGO, MARICRUZ- CHAWARRY CARLOS, MISAEI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	D1V1a	D2V1a	D3V1a	V1a	D1V2a	D2V2a
1	30	25	17	72	29	32	27	88	3	3	3	3	3	3
2	31	30	15	76	29	24	27	80	3	3	3	3	3	3
3	31	30	13	74	28	20	18	66	3	3	3	3	3	3
4	33	30	15	78	28	28	21	77	3	3	3	3	3	3
5	32	33	16	81	28	28	23	79	3	3	3	3	3	3
6	32	29	16	77	31	32	25	68	3	3	3	3	3	3
7	37	27	20	84	32	35	27	94	3	3	3	3	3	3
8	29	28	15	72	26	33	22	81	3	3	3	3	3	3
9	25	19	15	59	22	25	17	64	3	3	3	3	3	3
10	33	27	15	75	26	29	24	79	3	3	3	3	3	3
11	34	30	15	79	30	31	25	86	3	3	3	3	3	3
12	26	19	9	54	17	19	16	52	3	3	2	3	3	3
13	21	21	13	55	16	18	16	50	3	3	3	3	2	3
14	26	24	14	64	22	14	15	51	3	3	3	3	3	2
15	13	19	12	44	11	14	13	38	2	3	3	2	2	2
16	20	20	11	51	18	19	13	50	3	3	3	3	3	3
17	33	29	14	76	30	27	22	79	3	3	3	3	3	3
18	31	30	16	77	28	28	23	79	3	3	3	3	3	3
19	37	32	19	88	33	31	27	91	3	3	3	3	3	3
20	37	29	17	83	29	26	24	79	3	3	3	3	3	3
21	31	32	16	79	28	25	23	76	3	3	3	3	3	3
22	34	33	19	86	30	30	24	84	3	3	3	3	3	3
23	32	37	17	86	30	29	24	83	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

ABANTO MASGO, MARICRUZ- CHAWARRY CARLOS, MISAEI.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	D1V1a	D2V1a	D3V1a	V1a	D1V2a	D2V2a
1	30	25	17	72	29	32	27	88	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
2	31	30	15	76	29	24	27	80	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
3	31	30	13	74	28	20	18	66	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
4	33	30	15	78	28	28	21	77	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
5	32	33	16	81	28	28	23	79	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
6	32	29	16	77	31	32	25	88	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
7	37	27	20	84	32	35	27	94	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
8	29	28	15	72	26	33	22	81	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
9	25	19	15	59	22	25	17	64	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
10	33	27	15	75	26	29	24	79	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
11	34	30	15	79	30	31	25	86	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
12	26	19	9	54	17	19	16	52	Alto	Alto	Medio	Alto	Bueno	Bueno
13	21	21	13	55	16	18	16	50	Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	Bueno
14	26	24	14	64	22	14	15	51	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Regular
15	13	19	12	44	11	14	13	38	Medio	Alto	Alto	Medio	Regular	Regular
16	20	20	11	51	18	19	13	50	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
17	33	29	14	76	30	27	22	79	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
18	31	30	16	77	28	28	23	79	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
19	37	32	19	88	33	31	27	91	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
20	37	29	17	83	29	26	24	79	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
21	31	32	16	79	28	25	23	76	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
22	34	33	19	86	30	30	24	84	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno
23	32	37	17	86	30	29	24	83	Alto	Alto	Alto	Alto	Bueno	Bueno

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



## **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAS SURCO DE VILLA EL SALVADOR, 2023.

**Investigadores:** ABANTO MASGO, MARICRUZ - CHÁVARRY CARLOS, MISAEL

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023", cuyo objetivo es saber cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional dentro de la referida institución. Esta investigación es desarrollada por los estudiantes Abanto Masgo, Maricruz y Chávarry Carlos, Misael, ambos de pregrado, específicamente de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, en la Universidad Cesar Vallejo del campus Los Olivos y ha sido aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad. En esa línea, se está requiriendo de su autorización para incluir el nombre de su empresa como parte de este estudio con fines académicos. El impacto de la investigación radica en los aportes que se podrán realizar para optimizar la comunicación interna y el clima organizacional dentro de su empresa, además de su valía como referente dentro del sector gastronómico, pues, como se ha podido constatar durante las pesquisas realizadas y la amplia consulta de fuentes, estas variables han sido abordadas en diversos contextos, pero son muy escasos los estudios que las aborden dentro del del ámbito al que se dedica esta empresa.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta con algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Comunicación interna y clima organizacional en la empresa Industrias Surco de Villa El Salvador, 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en la empresa Industrias Surco de Villa el Salvador. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores Abanto Masgo, Maricruz email [aabantoma@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aabantoma@ucvvirtual.edu.pe) y Chávary Carlos, Misael email [mchavary@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mchavary@ucvvirtual.edu.pe) y la docente asesora Carmen Lourdes Arriola Castro email [carriolac@ucvvirtual.edu.pe](mailto:carriolac@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Bernardino Julio Surco Hachiri – Gerente General

Fecha y hora: 5 de julio a las 2:00 pm

Firma:

 INDUSTRIAS SORCO S.R.L.  
  
Bernardino J. Surco Hachiri  
GERENTE GENERAL



## Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Anthony Javier Napa	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Audiovisuales	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la variable comunicación interna
<b>Autores:</b>	Abanto y Chávarry (2023)
<b>Procedencia:</b>	Adaptado de Renteria (2022)
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, patrones de comunicación (8 ítems); barreras de comunicación (8 ítems) y retroalimentación (4 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable comunicación interna.

### 4. Soporte teórico:

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>

Ordinal Variable: Comunicación interna	Patrones de la comunicación.	Aquí viene a ser una estructura sólida permanente y además fluida que se trasmite para dar conocer hechos, si estos ocurren de casualidad no existen dichos patrones.
	Barreras de comunicación	Son los problemas que se originan en algún componente comunicacional haciendo que dicho mensaje emitido se pueda interrumpir o tal vez se distorsione no cumpliendo su objetivo.
	Retroalimentación	Consiste en poder revisar de circunstancias anteriores para poder evitar caer en los mismos errores, se puede aprender con el ejemplo y también aprovechar el aprendizaje de lo que ocurrido.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de comunicación interna elaborado por Misael Chávrry Carlos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Patrones de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión patrones de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar el trabajo.	4	4	4	
	2. La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	4	4	4	
	3. Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	4	4	4	
	4. Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño.	4	4	4	
	5. Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi centro de labores.	4	4	4	

Confianza	6. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	4	4	4	
Medios de información	7. La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato	4	4	4	
	8. Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión barreras de comunicación.

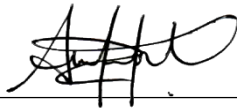
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sesgo de información	9. Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	10. La información me llega a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	11. Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	4	4	4	

Inseguridad	12. Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	4	4	4	*cambiar el verbo
	13. En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan.	4	4	4	
Relación escalonada	14. Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan de manera idónea a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	15. Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	4	4	4	
	16. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Retroalimentación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de información	17. La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	4	4	4	

Motivación de aprendizaje	<p>18. En la organización, las instrucciones y ayuda provenientes de los compañeros de la misma área, sirven de motivación para un mejor ámbito laboral.</p> <p>19. Cada trabajo que se realiza me motiva a poder aprender más acerca de las responsabilidades que se me asigna.</p>	4	4	4	
Gestión de error	20. Trato de solucionar los errores que se presenten antes de avisar a mi superior inmediato.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 46139794

## Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Anthony Javier Napa		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )	
	Educativa (x)	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Audiovisuales		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable clima organizacional
Autores:	Abanto y Chávarry (2023)
Procedencia:	Adaptado de Rentería (2022)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
Significación:	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, autorrealización (7 ítems), involucramiento laboral (7 ítems), condiciones laborales (6 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable clima organizacional.

### 4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Autorrealización	Es diferente para cada ser humano debido a sus experiencias, expectativas de vida, y así los seres humanos se vuelven más autónomos, aceptan y

Variable: Clima Organizacional.		escuchan sugerencias de los demás, teniendo en cuenta sus decisiones independientes y responsables
	Involucramiento laboral	Se trata del comportamiento de los colaboradores que tienen relación con el trabajo y que se involucran con un comportamiento motivado de forma particular y que además puedan contribuir más activamente en el trabajo en donde pueden comportarse de una forma real.
	Condiciones laborales	Son condicionantes a la presencia de una satisfacción e insatisfacción laboral, que van a repercutir en su calidad de vida.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable clima organizacional elaborado por Maricruz Abanto Masgo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Autorrealización
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión autorrealización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.	4	4	4	
	2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	4	4	
	3. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
Logro de objetivos	4. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	4	4	4	Mejorar *se participa
	5. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	4	4	4	
Desarrollo personal	6. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	4	4	4	
	7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4	4	4	

--	--	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión involucramiento laboral.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	8. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	4	4	4	
	9. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	4	4	4	
	10. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	4	4	4	
Toma de decisiones	11. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	4	4	4	
	12. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	4	4	4	
Compromiso	13. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	4	4	4	
	14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión condiciones laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Trabajo en equipo	15. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	4	4	4	
	16. Los objetivos del trabajo son retadores.	4	4	4	
	17. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	4	4	4	
	18. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	4	4	4	
	19. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4	4	4	
Remuneración	20. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 46139794

## Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Homero Tomanguilla Reyna	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social (x)
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Periodismo - Com. Corporativa	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable comunicación interna
Autores:	Abanto y Chávarry (2023)
Procedencia:	Adaptado de Renteria (2022)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
Significación:	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, patrones de comunicación (8 ítems); barreras de comunicación (8 ítems) y retroalimentación (4 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable comunicación interna.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Variable: Comunicación interna	Patrones de la comunicación.	Aquí viene a ser una estructura sólida permanente y además fluida que se trasmite para dar conocer hechos, si estos ocurren de casualidad no existen dichos patrones.
	Barreras de comunicación	Son los problemas que se originan en algún componente comunicacional haciendo que dicho mensaje emitido se pueda interrumpir o tal vez se distorsione no cumpliendo su objetivo.
	Retroalimentación	Consiste en poder revisar de circunstancias anteriores para poder evitar caer en los mismos errores, se puede aprender con el ejemplo y también aprovechar el aprendizaje de lo que ocurrido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de comunicación interna elaborado por Misael Chávrry Carlos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Patrones de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión patrones de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar el trabajo.	4	4	4	
	2. La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	4	4	4	
	3. Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	4	4	4	
	4. Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño.	4	4	4	
	5. Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi	4	4	4	

	centro de labores.				
Confianza	6. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	4	4	4	
Medios de información	7. La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato	4	4	4	
	8. Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión barreras de comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sesgo de información	9. Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	10. La información me llega a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	11. Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	4	4	4	
Inseguridad	12. Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de	4	4	4	

	trabajo. 13. En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan.	4	4	4	
Relación escalonada	14. Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan de manera idónea a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	15. Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	4	4	4	
	16. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Retroalimentación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de información	17. La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	4	4	4	
Motivación de aprendizaje	18. En la organización, las instrucciones y ayuda provenientes de los compañeros	4	4	4	

	<p>de la misma área, sirven de motivación para un mejor ámbito laboral.</p> <p>19. Cada trabajo que se realiza me motiva a poder aprender más acerca de las responsabilidades que se me asigna.</p>	4	4	4	
Gestión de error	<p>20. Trato de solucionar los errores que se presenten antes de avisar a mi superior inmediato.</p>	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 09969160

## Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Homero Tomanguilla Reyna		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Periodismo - Com. Corporativa		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable clima organizacional
Autores:	Abanto y Chávarry (2023)
Procedencia:	Adaptado de Rentería (2022)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
Significación:	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, autorrealización (7 ítems), involucramiento laboral (7 ítems), condiciones laborales (6 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable clima organizacional.



4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Variable: Clima Organizacional.	Autorrealización	Es diferente para cada ser humano debido a sus experiencias, expectativas de vida, y así los seres humanos se vuelven más autónomos, aceptan y escuchan sugerencias de los demás, teniendo en cuenta sus decisiones independientes y responsables
	Involucramiento laboral	Se trata del comportamiento de los colaboradores que tienen relación con el trabajo y que se involucran con un comportamiento motivado de forma particular y que además puedan contribuir más activamente en el trabajo en donde pueden comportarse de una forma real.
	Condiciones laborales	Son condicionantes a la presencia de una satisfacción e insatisfacción laboral, que van a repercutir en su calidad de vida.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable clima organizacional elaborado por Maricruz Abanto Masgo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Autorrealización
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión autorrealización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.	4	4	4	
	2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	4	4	
	3. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
Logro de objetivos	4. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	4	4	4	
	5. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	4	4	4	
Desarrollo personal	6. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	4	4	4	
	7. Los jefes promueven la	4	4	4	

	capacitación que se necesita.				
--	-------------------------------	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión involucramiento laboral.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	8. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	4	4	4	
	9. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	4	4	4	
	10. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	4	4	4	
Toma de decisiones	11. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	4	4	4	
	12. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	4	4	4	
Compromiso	13. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	4	4	4	
	14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión condiciones laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	15. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	4	4	4	
	16. Los objetivos del trabajo son retadores.	4	4	4	
	17. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	4	4	4	
	18. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	4	4	4	
	19. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4	4	4	
Remuneración	20. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 09969160

## Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MICHEL DANCOUNT D.		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	(X)
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	PERIODISMO		
Institución donde labora:	UCA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable comunicación interna
Autores:	Abanto y Chávarry (2023)
Procedencia:	Adaptado de Renteria (2022)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
Significación:	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, patrones de comunicación (8 ítems); barreras de comunicación (8 ítems) y retroalimentación (4 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable comunicación interna.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Variable: Comunicación interna	Patrones de la comunicación.	Aquí viene a ser una estructura sólida permanente y además fluida que se trasmite para dar conocer hechos, si estos ocurren de casualidad no existen dichos patrones.
	Barreras de comunicación	Son los problemas que se originan en algún componente comunicacional haciendo que dicho mensaje emitido se pueda interrumpir o tal vez se distorsione no cumpliendo su objetivo.
	Retroalimentación	Consiste en poder revisar de circunstancias anteriores para poder evitar caer en los mismos errores, se puede aprender con el ejemplo y también aprovechar el aprendizaje de lo que ocurrió.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de comunicación interna elaborado por Misael Chávrry Carlos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Patrones de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión patrones de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de información	1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar el trabajo.	4	4	4	
	2. La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	4	4	4	
	3. Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	4	4	4	
	4. Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño.	4	4	4	
	5. Me siento satisfecho con la comunicación que existe en mi	4	4	4	

	centro de labores.	4	4	4	4
Confianza	6. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	4	4	4	
Medios de información	7. La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato	4	4	4	
	8. Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Barreras de comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión barreras de comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sesgo de información	9. Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	10. La información me llega a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	11. Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	4	4	4	
Inseguridad	12. Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de	4	4	4	



	trabajo. 13. En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas no actúan.	4	4	4	
Relación escalonada	14. Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan de manera idónea a través de mi superior inmediato.	4	4	4	
	15. Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	4	4	4	
	16. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de igual manera.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Retroalimentación
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión retroalimentación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de información	17. La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	4	4	4	
Motivación de aprendizaje	18. En la organización, las instrucciones y ayuda provenientes de los compañeros	4	4	4	

	de la misma área, sirven de motivación para un mejor ámbito laboral.	L			
	19. Cada trabajo que se realiza me motiva a poder aprender más acerca de las responsabilidades que se me asigna.	4	4	4	
Gestión de error	20. Trato de solucionar los errores que se presenten antes de avisar a mi superior inmediato.	4	4	4	

  
Firma del evaluador

DNI 07253475

# Evaluación por juicio de expertos

## 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MICHEL DANCOURT D		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	<input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	PERIODISMO		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la variable clima organizacional
Autores:	Abanto y Chávarry (2023)
Procedencia:	Adaptado de Rentería (2022)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Industrias Surco de Villa el Salvador.
Significación:	La escala está compuesta por 3 dimensiones y 20 ítems, autorrealización (7 ítems), involucramiento laboral (7 ítems), condiciones laborales (6 ítems). El objetivo es medir el nivel de la variable clima organizacional.

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Variable: Clima Organizacional.	Autorrealización	Es diferente para cada ser humano debido a sus experiencias, expectativas de vida, y así los seres humanos se vuelven más autónomos, aceptan y escuchan sugerencias de los demás, teniendo en cuenta sus decisiones independientes y responsables
	Involucramiento laboral	Se trata del comportamiento de los colaboradores que tienen relación con el trabajo y que se involucran con un comportamiento motivado de forma particular y que además puedan contribuir más activamente en el trabajo en donde pueden comportarse de una forma real.
	Condiciones laborales	Son condicionantes a la presencia de una satisfacción e insatisfacción laboral, que van a repercutir en su calidad de vida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable clima organizacional elaborado por Maricruz Abanto Masgo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Autorrealización
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión autorrealización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.	4	4	4	
	2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	4	4	
	3. Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
Logro de objetivos	4. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	4	4	4	
	5. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	4	4	4	
Desarrollo personal	6. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del	4	4	4	

	personal. 7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión involucramiento laboral.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	8. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	4	4	4	
	9. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	4	4	4	
	10. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	4	4	4	
Toma de decisiones	11. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	4	4	4	
	12. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	4	4	4	
Compromiso	13. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	4	4	4	
	14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de la dimensión condiciones laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	15. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	4	4	4	
	16. Los objetivos del trabajo son retadores.	4	4	4	
	17. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	4	4	4	
	18. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	4	4	4	
	19. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4	4	4	
Remuneración	20. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	4	4	4	

  
Firma del evaluador

DNI 07253415