



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR  
CLIMA ORGANIZACIONAL, EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE-  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CRUZ BOCANEGRA CINTHIA PAMELA**

**ASESORA:**

**DRA.VASQUEZ HUATAY KELLY CRISTINA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO- PERÚ**

**2018**

## Acta de sustentación

### ACTA DE SUSTENTACIÓN



En el distrito de Pimentel, siendo las 8:40 AM horas del día 22 de enero del 2019 de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0180, de fecha 21 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR CLIMA ORGANIZACIONAL, EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE- 2018", presentada por el Bachiller: CRUZ BOCANEGRA CINTHIA PAMELA, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : Mgtr. Manuel Lorenzo Germán Cáceres.

**SECRETARIA** : Mgtr. Kelly Cristina Vásquez Huatay.

**VOCAL** : Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:10 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 22 de enero del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. Manuel Lorenzo Germán Cáceres  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. Kelly Cristina Vásquez Huatay

Secretaria

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera.

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios quien me da la dicha y bendición de tener a mi familia hoy reunida, por iluminarme en mi camino y por permitirme concluir mis estudios universitarios.

A mis padres, Segundo Cruz y Ana Bocanegra por brindarme su amor, su comprensión y apoyo incondicional.

A mis hermanas porque son mi motivo e inspiración para seguir adelante.

A mis amigas por estar apoyándome en los buenos y malos momentos, por sus buenos consejos.

***CINTHIA PAMELA***

## **Agradecimiento**

Agradecerle a Dios por darme la vida, por todas las bendiciones que me brinda en todo momento y por permitirme lograr cumplir mi sueño de ser profesional.

A mis padres Segundo y Ana, quiénes me brindaron la oportunidad de estudiar, que con su apoyo me alentaron siempre para seguir adelante; siendo mi mayor motivación para poder concluir con este trabajo de investigación.

A mis hermanas Milagros y Ana, por apoyarme en todo momento, por sus consejos.

A mis amigas Gloria y Susetty por su amistad y apoyo para poder salir adelante y no rendirme.

A la Escuela de Administración y a mis docentes por sus orientaciones y aportes a este trabajo.

A la docente Kelly Cristina Vásquez Huatay, por sus consejos y apoyo.

Al señor Edgar Odar Bances por permitirme realizar el estudio y poder facilitarme en aplicar las actividades propuestas durante el desarrollo de mi trabajo de investigación.

***CINTHIA PAMELA***

## Declaratoria de autenticidad

Yo **CINTHIA PAMELA CRUZ BOCANEGRA** con DNI N° **75723090**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chiclayo, 11 de Julio del 2018.



---

CINTHIA PAMELA CRUZ BOCANEGRA

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos determinados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: Estrategias de Comunicación Interna para mejorar Clima Organizacional, empresa King Kong Lambayeque- 2018, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación está constituida en capítulos, considerando el formato establecido por la universidad, teniendo como inicio la introducción y finalizando con las recomendaciones. En toda la investigación, se tuvo en cuenta poder cumplir con los objetivos plasmados en dicha investigación.

Señores miembros del Jurado Calificador, espero contar con su criterio profesional al momento de calificar este trabajo de investigación. Del mismo modo, espero sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer el contenido de esta investigación.

***CINTHIA PAMELA***

## INDICE

Acta de sustentación .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema .....	24
1.5. Justificación del estudio .....	24
1.6. Hipótesis .....	25
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación .....	27
2.2. Variables, Operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES .....	59
VI. RECOMENDACIONES .....	60
VII. PROPUESTA (*).....	61
VIII. REFERENCIAS .....	86
ANEXOS.....	88

Autorización de publicación de tesis .....	103
Acta de originalidad de tesis.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Operacionalización variable Dependiente.....	29
TABLA 2. Colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque .....	30
TABLA 3. Resultados del pre test. Dimensión: Autonomía individual.....	34
TABLA 4. Resultados del pretest. Dimensión: Grado de estructura del puesto. ....	36
TABLA 5. Resultados del pretest. Dimensión: Recompensa.....	39
TABLA 6. Resultados del pretest. Dimensión: Consideración .....	41
TABLA 7. Resumen del taller basado en estrategias de comunicación interna. (* Ver Propuesta).....	43
TABLA 8. Resultados del post test. Dimensión: Autonomía individual. ....	45
TABLA 9. Resultados del post test. Dimensión: Grado de estructura del puesto.....	47
TABLA 10. Resultados del post test. Dimensión: Recompensa .....	49
TABLA 11. Resultados del post test. Dimensión: Consideración.....	51
TABLA 12. Resultado de la comparación entre pre test- post test.....	53
TABLA 13. Resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el PRE y POST test. .....	55
TABLA 14. Contrastación de la hipótesis general del estudio.....	56
TABLA 15. Presupuesto del taller.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del pretest. Dimensión autonomía individual. ....	35
Figura 2. Resultados del pretest. Dimensión: grado de estructura del puesto .....	37
Figura 3. Resultados del pretest dimensión Recompensa.....	39
Figura 4. Resultados del pretest dimensión Consideración. ....	40
Figura 5. Resultados del post test, dimensión autonomía individual.....	45
Figura 6. Resultados del post test dimensión grado de estructura del puesto.....	48
Figura 7. Resultados del post test dimensión Recompensa .....	49
Figura 8. Resultados del post test dimensión Consideración.....	50
Figura 9. Resultados de la comparación entre pre test- post test. ....	53
Figura 10. Dinámica “La pelota preguntona”- diapositiva .....	76
Figura 11. Conceptos sobre comunicación interna.....	76
Figura 12. Dinámica “Las sillas”- diapositiva .....	76
Figura 13. Dinámica “Llenando el vaso”- diapositiva.....	77
Figura 14. Clima organizacional y sus dimensiones.....	77
Figura 15. Dinámica “El vendado”- diapositiva.....	77
Figura 16. Dinámica “Escritura grupal”- diapositiva .....	78
Figura 17. Barreras de comunicación. ....	78
Figura 18. Caso práctico- diapositiva .....	78
Figura 19. Guerra de Globos- diapositiva.....	78
Figura 20. Presentación de información del taller de estrategias de comunicación interna.	79
Figura 21. Dinámica “La pelota preguntona” .....	79
Figura 22. Dinámica “El vendado” Primer participante .....	80
Figura 23. Dinámica “El vendado” Segundo participante .....	80
Figura 24. Dinámica “El vendado” Tercer participante .....	79
Figura 25. Dinámica “Escritura grupal” Primer grupo .....	80
Figura 26. Dinámica “Escritura grupal” Segundo grupo .....	80
Figura 27. Dinámica “Escritura grupal” Tercer grupo .....	80
Figura 28. Dinámica “Escritura grupal” Cuarto grupo .....	80
Figura 29. Dinámica “Guerra de globos” .....	82
Figura 30. Participantes en el taller .....	82
Figura 31. Entrevista al Gerente. ....	99

Figura 32. Entrevista al ingeniero de producción.....	99
Figura 33. Aplicación del cuestionario.....	99
Figura 34. Visita a la organización.....	99
Figura 35. Reuniones con el gerente- local de ventas.....	100
Figura 36. Reuniones con el gerente- local dentro de planta.....	100

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018. Para ello, se empezó con el diagnóstico de la situación actual del clima organizacional, aplicando un cuestionario de escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) a una muestra de 30 colaboradores; la cual consta de 22 preguntas en relación con las 4 dimensiones (Autonomía individual, grado y estructura del puesto, recompensa y consideración) de mi variable dependiente. La investigación, es aplicada con diseño pre experimental.

Así mismo se aplicó la guía de entrevista al gerente, la cual consta de 15 preguntas abiertas realizadas en la comodidad de las instalaciones de la empresa; en donde se pudo identificar la problemática en la organización Dichos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que la aplicación de estrategias mejora el clima organizacional, siendo el resultado esperado. Además, se logra una sig. bilateral igual a 0.000; lo cual demuestra un cambio positivo en el clima organizacional.

**Palabras Claves:** Comunicación interna, clima organizacional, estrategias.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to apply internal communication strategies to improve the organizational climate at the King Kong Lambayeque-2018 company. To do this, we began with the diagnosis of the current situation of the organizational climate, applying a Likert scale questionnaire (never, almost never, sometimes, almost always, always) to a sample of 30 collaborators; which consists of 22 questions in relation to the 4 dimensions (individual autonomy, degree and structure of the position, reward and consideration) of my dependent variable. The research is applied with pre experimental design.

Likewise, the interview guide was applied to the manager, which consists of 15 open questions made in the comfort of the company's facilities; where the problem could be identified in the organization. These instruments were validated by the expert judgment.

The results obtained allowed to conclude that the application of strategies improves the organizational climate, being the expected result. In addition, a sig is achieved. bilateral equal to 0.000; which shows a positive change in the organizational climate.

**Keywords:** Internal communication, organizational climate, strategies.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática.**

En la actualidad las estrategias de comunicación organizacional interna son una pieza clave para poder mejorar las relaciones interpersonales, el clima laboral y la productividad tanto individual como grupal; puesto que, si se tiene un buen manejo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los trabajadores los objetivos y valores con los que cuenta la organización. Con esto, lograríamos que se sientan motivados y valorados permitiendo no solo formar en estos un sentido de pertenencia hacia la empresa, sino la fidelidad y el compromiso a mejorarla.

Cigoña (2016), Las empresas para funcionar de manera óptima necesitan que sus recursos humanos y las diferentes partes de la organización operen de manera coordinada para lograr el éxito de los objetivos corporativos y estratégicos de la compañía, algo casi imposible si el clima de la organización es malo y el personal se encuentra desmotivado (p.1).

La falta de coordinación en las organizaciones es debido a que no existe una buena comunicación interna, ya que, las instrucciones de dirección no logran llegar con facilidad a los rangos inferiores; y, cuando éstas llegan son mal explicadas. Esto, conlleva a deteriorar las relaciones personales dentro del equipo de trabajo ocasionando muchas veces desmotivación y falta de confianza.

Arraigada (2014), mencionó que en las organizaciones latinoamericanas debe existir un comunicador interno que cree mensajes claves para poder comunicarse con sus colaboradores de manera efectiva y clara. Se debe realizar un diagnóstico de cómo se encuentra la institución para poder evitar tener pérdidas económicas a causa del bajo rendimiento de los colaboradores por no sentirse en un ambiente agradable (p.2).

Según el estudio del clima laboral realizado en el 2012 por el ministerio de trabajo y promoción del empleo menciona que, “la situación anímica de los colaboradores en las instituciones es alarmante, ya que el 48.4% de los empleados encuestados no reconocen ni entienden que la situación que atraviesan las empresas exige de un mayor esfuerzo; es decir, no se sienten identificados con ella. La encuesta además afirma que muchos empleados trabajan con miedo y que existe un importante deterioro de las condiciones laborales” (p.2). Las personas de por si cargamos con una serie de emociones que afectan en nuestro modo de pensar y actuar frente a la sociedad en este caso las individuos que conforman una organización no se alejan de esta realidad ya que el trabajo y la vida diaria origina diferentes

estados de ánimo en el individuo que repercuten en las funciones de trabajo y en las relaciones interpersonales que se dan dentro de ella esto sumado a las condiciones laborales que tiene que brindar la empresa forman lo que llamamos clima organizacional si esto se desarrolla de forma positiva las ventajas para la organización serian importantes ya que lograríamos incrementar la productividad y obtendríamos mejores espacios para la mejora profesional de los empleados.

Según el diario el Comercio (2013), En nuestro país las instituciones públicas se encuentran inmersas en la burocracia, lo que conlleva a que no usen de manera adecuada la comunicación organizacional dentro de su entorno, retrasando el cumplimiento de las actividades establecidas, perjudicando a las diferentes áreas, existiendo así un clima organizacional negativo.

Drucker (2012), en lo cual nos dice que los colaboradores al tener conocimiento de las actividades que se realizan en la empresa sienten que se les toma en cuenta, y podrán realizar sus funciones eficientemente; existiendo factores para que los motive y exista un clima laboral estable.

En la actualidad los gerentes están acostumbrados a no contar con nadie ni transmitir ninguna información hacia sus empleados para tomar las decisiones con más prisa el problema radica en que cuando tomamos una decisión individual no siempre se va disponer de una visión mucho más completa, es necesario involucrar e informar a los trabajadores de los acontecimientos que se producen en la empresa ya que esto nos ayuda a fortalecer la comunicación entre jefe y trabajador permitiendo afianzar el compromiso a lograr los resultados deseados y serviría también como un gran motivador ya que los colaboradores sienten que se les toma en cuenta al momento de decidir permitiendo que el ambiente laboral sea positivo.

Esta investigación se realizó en la empresa King Kong Lambayeque, en donde mediante la aplicación de la guía de entrevista realizada al gerente de la empresa, se identificó que los colaboradores no tienen la confianza necesaria para expresar sus quejas u opiniones, se realizan reuniones con los jefes de área anualmente y no con todos los colaboradores de planta, además no se usa correctamente los canales de comunicación, ya que, al momento de emitir algún comunicado o información a los colaboradores, ya sea, de manera escrita u oral, no lo realizan de manera clara y concisa, es por eso, que ellos no logran captar eficientemente

los mensajes transmitidos y eso conlleva a que pueda haber errores en la realización de sus actividades laborales o en cualquier otro aspecto.

He podido observar, que dentro de la organización no existe una buena relación laboral, siendo el clima laboral entre compañeros no armonioso y esto se ha originado por los malentendidos a causa de los rumores y por la falta de cooperación y colaboración del trabajo por parte de los superiores; por lo que es necesario que se realice programas de integración para sus colaboradores. Debido a esta problemática es que he decidido elaborar estrategias de comunicación interna para este tipo de organización. Así mismo, las estrategias elaboradas para esta institución beneficiarán a los obreros; porque les permitirá expresarse sin ningún temor sobre las funciones y brindar sus opiniones y sugerencias.

Para evitar esto, la organización, debe considerar estos problemas que se suscitan en su empresa para darles una rápida solución y así pueda contar con un personal de mente y cuerpo saludable, que puedan realizar un trabajo eficaz cumpliendo con las normas establecidas en el momento justo. De esta manera, la parte administrativa podrá brindar una información clara y precisa sobre lo que se quiere lograr.

## **1.2. Trabajos previos**

En la presente investigación se mostrará los antecedentes sobre la comunicación interna y clima organizacional, lo que nos permitirá conocer a profundidad nuestro tema.

A nivel internacional

Armas (2014), en su investigación “Comunicación interna y clima laboral” (estudio realizado en Quetzaltenango-Guatemala). La investigación tuvo como objetivo general determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral. El diseño de investigación que se utilizó en el estudio fue descriptivo.

Se concluyó que la comunicación interna beneficia al clima organizacional ya que influye a que los colaboradores se identifiquen con la organización, lo cual es importante en mi estudio al momento de alcanzar los objetivos ya que el trabajador es la pieza clave para el funcionamiento de una organización; el estudio también nos dice que la comunicación interna tiene que tener claridad, debe utilizar los medios y mejorar la manera en cómo se comunican con sus trabajadores. En el desarrollo de mi investigación incluir a estos elementos ayudara a que el mensaje que se quiere transmitir todos lo puedan entender sin distorsionar la información.

Zurita (2013), en su investigación “Propuesta de estrategia de comunicación interna en Diario El Universo” (estudio realizado en Guayaquil-Ecuador). La investigación tuvo como objetivo general diseñar una estrategia de comunicación interna para diario el universo. El diseño de investigación fue no experimental y seccional o transaccional.

Se concluyó que la comunicación interna es el canal más empleado dentro de los diálogos directos entre jefe y colaborador, la gerencia debe de pronunciar claramente los objetivos y logros para que de esta manera exista una buena retroalimentación mejorando el clima de la institución. La inclusión de este enunciado para mi trabajo de investigación permitiría que los colaboradores, trabajen hacia una misma meta en común y no se presentarán problemas en el proceso ya que los trabajadores estarían informados sobre los distintos acontecimientos que se genera en la empresa. Además, el estudio nos dice que se deben mantener renovados los contenidos que se quiere dar a conocer al personal, instalándolos en áreas visibles.

Cardona (2012), en su trabajo de investigación “Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos” (estudio realizado en Quito- Ecuador). La investigación tuvo como objetivo general realizar un estudio y análisis del manejo de la comunicación interna de las empresas con sus

implicaciones para mejorar el clima laboral y disminuir los conflictos. El diseño de investigación que se utilizó fue descriptivo y correlacional.

Se concluyó que existe una correlación estrecha entre comunicación interna y clima laboral, influyendo entre sí sus métodos; por lo que la comunicación interna se encarga de crear un clima positivo, alcanzando la confianza que el colaborador requiere para realizar sus funciones. El aporte que nos da el estudio es importante ya que me permite considerar que un trabajador insatisfecho causa pérdidas a la organización, debido a que siente que sus objetivos no son similares a los de su centro de trabajo lo que generará que su compromiso con la empresa no sea en un 100%; ocasionando conflicto y desequilibrios en el ambiente laboral.

A nivel nacional

Aguilar (2017), en su trabajo de investigación “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores- Lima 2017” (estudio realizado en Lima- Perú). Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores de un corporativo del distrito de Miraflores- 2017).

Se llegó a la conclusión la institución no cuenta con un buen clima, por lo que es necesario corregir las relaciones que existe entre colaboradores, tomando en cuenta sus opiniones y no dejando de lado que el personal que no se sienta identificado con su centro laboral no podrá ejecutar un trabajo eficiente; y por tal motivo reducirá su rendimiento al momento de llevar a cabo sus funciones. Las empresas deben de tomar en cuenta la observación y las reuniones en cada área, como un aspecto clave en la mejora de la organización; lo que identifica a tiempo las necesidades y problemas que puedan presentarse en la empresa y darle pronta solución sin llegar a alterar el clima que se genera en la entidad. Todo ello permite que se eleve el compromiso que sienten los colaboradores hacia su centro donde realizan sus funciones, integrándolos como un verdadero equipo.

Barrantes (2016), en su trabajo de investigación “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA. Año 2016” (estudio realizado en Lima- Perú). Tuvo como objetivo general, identificar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA.

Se concluyó que la comunicación interna en la empresa se desenvuelve en forma espontánea, no se tiene una planificación estratégica elaborada para alcanzar objetivos en

influir en la percepción, comportamiento y actitudes de sus miembros. Además, se observó que no existe una estrategia para poder comunicarse de manera clara y concisa con los trabajadores, por lo tanto no cumplen sus funciones eficientemente. El autor recomendó que para fortalecer el clima, es necesario monitorear de manera frecuente a los colaboradores para identificar la problemática que se pueda presentar en las diversas áreas. Es por ello, que es necesario elaborar un plan estratégico en mi proyecto de investigación con la finalidad de que exista un orden y coordinación entre los planes elaborados para mejorar la comunicación interna; con la finalidad de cambiar los comportamientos y actitudes de sus miembros.

Valle (2016), en su investigación “Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en una empresa Industrial de Lima” (estudio realizado en Lima- Perú). Tuvo como objetivo general analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional. El diseño de investigación descriptivo y correlacional.

Se concluyó que es necesario la ejecución de reuniones mensuales entre los supervisores y operarios para que de este modo puedan opinar sin ningún tipo de amenaza todas las inquietudes que tengan pudiendo así establecer una excelente comunicación interna. Sería beneficioso si los gerentes brindaran la oportunidad a los trabajadores de expresar sus sugerencias que existan a lo largo de la jornada laboral; esto mejoraría el clima laboral ya que los operarios se sentirían escuchados por sus jefes inmediatos.

A nivel local

Millán y Montero (2017), en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016” (estudio realizado en Chiclayo- Perú). Tuvo como objetivo general, identificar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa ONCORAD de Chiclayo).

Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, siendo ambos defectuosos en la empresa en estudio. Es recomendable que en la empresa se desarrolle capacitación al personal, haciéndolos partícipes de las actividades que se puedan presentar; de esta manera sentirán que son considerados parte de la corporación. Lo que conlleva a reducir posibles conflictos u rumores, trabajando como un equipo, evitando cualquier tipo de barrera para tener una buena comunicación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA.**

#### **1.3.1.1. Definición de comunicación organizacional interna.**

Según Reyes (2012), define a la comunicación organizacional interna como el intercambio de ideas y sugerencias entre todas las personas que trabajan dentro una organización, para que los procesos respectivos funcionen convenientemente para poder alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo (p.1).

#### **1.3.1.2. Dimensiones de la comunicación organizacional interna.**

Según Reyes (2012), la comunicación Interna se encuentra conformada por cuatro dimensiones; las cuales mencionaré a continuación:

- a) **Dimensión vínculo**, se origina a través de fortalecer el afecto que los colaboradores sienten hacia su centro de trabajo, y a la misma vez sientan: que son importantes para la empresa, que se les valora y se les respeta. Dentro de esta dimensión podemos encontrar tres subgrupos los cuales se componen de la siguiente manera:  
-desarrollo profesional, como la gestión del desempeño, el reconocimiento, las compensaciones, la formación.
- b) **Dimensión efectividad**, en esta dimensión el autor hace referencia que los jefes deben de ser capaces de traducir el propósito en tareas específicas, para que así los colaboradores puedan de esta manera aportar para alcanzar los resultados esperados.
- c) **Dimensión orgullo**, esta dimensión se relaciona con la necesidad de realizar algo en beneficio de la comunidad o sociedad, de servir un beneficio para la sociedad; en donde el colaborador mediante la realización de dichas actividades sentirá orgullo de pertenecer a la organización donde realiza sus labores.
- d) **Dimensión identidad**, se relaciona con la necesidad de sentirse parte de un único y especial, siendo reconocido como miembro; es por este motivo que los obreros se sentirán que son guiados por un superior que lo alienta a cumplir con la meta, y se logra que se comprometan con la organización.

#### **1.3.1.3. Tipos de comunicación organizacional interna.**

Según Robbins (1999) La comunicación interna se divide en tres tipos:

- **Comunicación ascendente:** El autor afirma que la comunicación fluye desde los niveles bajos hacia los niveles más altos; es decir, de los obreros hacia el jefe inmediato

o la parte administrativa. Este tipo de comunicación es la más utilizada, ya que permite notificar a los jefes los hechos casuales que suelen suceder en su jornada laboral, teniendo el colaborador la confianza necesaria para no omitir ningún tipo de información brindando de esta manera las soluciones necesarias lo más antes posible. En este tipo de comunicación, además, el gerente podrá saber cómo verdaderamente se sienten los trabajadores en su puesto de trabajo, haciéndolos participar en la toma de decisiones, brindando sus ideas para así trabajar todos en equipo.

- **La Comunicación descendente:** el autor menciona que el diálogo se da desde la gerencia hacia sus subordinados, es decir, desde arriba hacia abajo. Es utilizado para asignar metas, informar a los subordinados acerca de las políticas; en dónde se transmite temas más importantes como: emitir los objetivos estratégicos propuestos para realizar las actividades o acciones de la mejor manera, proporcionando además de las normas; teniendo en cuenta la participación grupal de trabajo que esforzándose se obtendrá buenos resultados.
- **La Comunicación lateral:** el autor manifiesta que se establece entre los miembros del mismo grupo de trabajo, estableciendo mayor confianza y disminuyendo los rumores ante cualquier situación que suceda. Teniendo como propósito solicitar el apoyo y coordinación en las funciones correspondientes.

#### **1.3.1.4. Problemas de la comunicación interna.**

Formanchuck (2008) realizó un estudio sobre los problemas más graves de comunicación interna, de los cuales planteó ocho problemas.

**Falta de credibilidad,** el colaborador no cree en lo que le comunica el gerente.

**Falta de coherencia,** cuando dentro de la empresa comunican algo a sus colaboradores, pero dentro de oficinas realizan otras acciones.

**Cultura basada en el secretismo y la desconfianza,** la empresa no comunica toda la información a sus colaboradores no comunicando lo que debiera.

**Liderazgo negativo,** la persona encargada de un grupo cree lo más importante es lo que él dice y no lo que sus colaboradores entienden.

**Mal manejo del poder**, se cree que el modo de acumular poder es reservando la información, guardársela para ellos.

**Falta de confianza en la comunicación**, los líderes ven a la comunicación como un fin y no como un medio para alcanzar las metas.

**Mala estructura organizacional**, la estructura de la empresa impide que la comunicación sea de manera fluida, rápida y eficaz.

**Subestimar al personal**, en este caso piensan que los trabajadores tienen que hacer lo que se le pide para realizar sus funciones y nada más (p. 1).

### **1.3.2. CLIMA ORGANIZACIONAL.**

#### **1.3.2.1. Definición del clima organizacional.**

Campbell (1970), menciona que es la manera en cómo los colaboradores perciben su ambiente en el lugar donde realizan sus funciones diariamente, dónde se puede observar cómo es el trato que el jefe da a sus subordinados y la relación que existe entre sus compañeros de trabajo (p. 29).

#### **1.3.2.2. Teoría del Clima Organizacional de Likert.**

Campbell cita a Likert (1970), indica que existen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización (p. 29). Las cuales son:

**Variables causales:** son definidas como independientes, ya que están orientadas en cómo la organización está compuesta, abarcando aspectos tales como la estructura (políticas, normas, actitudes y capacidad de decidir).

**Variables Intermedias:** esta variable está orientada para poder medir la situación interna de la empresa, tales como: motivación que se le brinda al operario, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Variables finales:** estas variables están dirigidas a establecer los resultados obtenidos por la institución; de las cuales mencionamos, la productividad, ganancia y pérdida (p. 29).

#### **1.3.2.3. Dimensiones del clima organizacional.**

Según Campbell (1970), menciona las siguientes dimensiones (p. 56-57).

**Dimensión 1: Autonomía individual,** es la libertad que se le brinda al colaborador para ser su propio jefe, brindándoseles la confianza necesaria para resolver cualquier situación dentro de su puesto de trabajo.

–**Poder de decisión,** es el sentimiento que tienen los propios trabajadores para tomar sus propias decisiones y no tener que consultar constantemente a sus superiores.

**Dimensión 2: Grado de estructura del puesto,** en esta dimensión el autor menciona que es la manera en cómo comunican los objetivos de cada puesto, empleando los métodos adecuados.

–**Objetivos,** son aquellos propósitos por la cual la institución quiere lograr.

–**Métodos,** son los pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo ya establecido dentro de la empresa.

**Dimensión 3: Recompensa,** Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción que se le ofrece al colaborador por su propio esfuerzo.

–**Aspectos monetarios,** es una retribución en función al resultado de la valoración del desempeño, de los méritos o rendimientos estimados por los superiores.

–**Promoción,** es decir subir un peldaño más en la estructura del puesto, ya sea por antigüedad o por mérito.

**Dimensión 4: Consideración,** es la manera en cómo los colaboradores reciben estímulos por parte de sus jefes inmediatos, para que se sientan parte de la institución.

–**Estímulos,** manera cómo los directivos motivan y alientan a los empleados de la organización.

#### **1.3.2.4. Características del Clima Organizacional.**

Según Brunet (1987), toma en cuenta las siguientes características para mejorar el clima organizacional:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas.
- Los comportamientos de los colaboradores influyen de acuerdo con el clima organizacional.

- Los colaboradores pueden estar insatisfechos en su puesto de trabajo, siendo una señal de alarma el ausentismo en su jornada laboral (p.13).

### **1.3.2.5. Tipos del clima organizacional.**

Brunet (1987), menciona que se pueden identificar los siguientes tipos de clima organizacional.

#### **A) Clima de tipo autoritario:**

- **Sistema I- autoritarismo explotador**, aquí no se les brinda la confianza necesaria a sus colaboradores. Se refiere al líder muy controlador y riguroso dentro de la organización, tomando las decisiones sin ayuda de sus subordinados; se crea de esta manera, un entorno de miedo.
- **Sistema II- autoritarismo paternalista**, la mayoría de las decisiones que se toman lo realiza la parte de gerencia, pero en algunos casos se realizan en la parte inferior; es decir se brinda una confianza en cierta medida.

#### **B) Clima de tipo participativo**

- **Sistema III- consultivo**, se permite a sus subordinados tomar decisiones más específicas, analizando en conjunto los problemas que se susciten, brindando cada colaborador su punto de vista
- **Sistema IV- participación en grupo**, la gerencia les brinda la confianza total a sus colaboradores, involucrando plenamente a todo su personal en las decisiones a tomar. Los colaboradores se sienten comprometidos con la institución (p. 31-38).

## **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo la aplicación de estrategias de comunicación interna mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Este proyecto de investigación tiene como transcendencia mejorar el clima organizacional a través de la aplicación de las estrategias de comunicación interna, siendo un factor importante en la toma de decisiones para la institución, además de beneficioso ya que implicará que ellos tomen medidas en el apto para que sus colaboradores puedan realizar su trabajo eficientemente estando guiados por un buen líder que les permita cumplir un mismo objetivo con su ejemplo. En consecuencia, esta investigación puede beneficiar a

directivos y operarios en general, dado que permitirá adoptar conocimientos sobre el proceso gerencial moderno; promoviendo la identificación con la organización y participación entre gerente y colaborador.

La investigación tiene justificación teórica debido a que nos permitirá poder tener mayor conocimiento, mediante las manifestaciones expuestas por los autores de las teorías de estrategias de comunicación interna y clima organizacional para poder, de esta manera los operarios sean guiados por un buen líder realizando un trabajo eficiente, tomando en cuenta las opiniones de los demás; ya que, de alguna forma nos lleva a obtener un clima laboral positivo. Además, este proyecto de investigación servirá como guía para otros estudiantes que realice una exploración con las variables antes mencionadas expresando nuevos conocimientos que permitirán brindar una posible solución a los problemas presentados en una empresa de cualquier sector.

En lo práctico, la presente investigación es relevante porque sus objetivos están orientados a plantear soluciones en el entorno empresarial, representando las estrategias de comunicación interna una respuesta para mejorar el clima organizacional. Es por ello, que se debe generar la confianza necesaria para que cuando el operario note algún problema dentro de la empresa o tenga alguna inquietud, inmediatamente se comunique con su supervisor o jefe de área; para poder dar una solución oportuna y exista una buena comunicación entre jefe y subordinado y viceversa.

En la forma metodológica, esta investigación me ayudará a conocer el contexto actual de la empresa King Kong Lambayeque, elaborando el instrumento para evaluar el clima organizacional en base a las dimensiones de los autores que he citado en mi trabajo de investigación; las cuales, serán validadas mediante la elaboración de un cuestionario y permitirán de esta manera ser una guía para ayuda de otros investigadores y para las instituciones para que puedan de esta manera diseñar estrategias de comunicación interna obteniendo investigaciones válidas y fiables para poder mejorar el clima organizacional.

## **1.6. Hipótesis**

**H0:** Si se aplica las estrategias de comunicación interna no mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

**H1:** Si se aplica las estrategias de comunicación interna mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

Evaluar y comparar la mejora del clima organizacional en los colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

## **II. MÉTODO.**

### **2.1. Diseño de investigación**

El diseño que se aplicará en el trabajo de investigación es Pre- experimental debido a que permite realizar un diseño de pre prueba y post prueba con un solo grupo de estudio. Además, el presente estudio es una investigación aplicada, porque permitirá resolver problemas, a través de la utilización de conocimientos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Se sigue el siguiente esquema:

G: O1 x O2

#### **Dónde:**

**G:** Grupo de estudio

**O1:** Clima organizacional (Pre test)

**X:** Estrategia de Comunicación interna

**O2:** Clima organizacional (Post test)

### **2.2. Variables, Operacionalización.**

#### **2.2.1. Variable independiente:** Estrategias de Comunicación interna.

##### **Definición conceptual**

Según Reyes (2012), define a la comunicación organizacional interna como el intercambio de ideas y sugerencias entre todas las personas que trabajan dentro una organización, para que los procesos respectivos funcionen convenientemente para poder alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo (p.1).

##### **Definición operacional**

Se realizará una inversión al desarrollarse unas sesiones de capacitación para los colaboradores para aplicar las estrategias de comunicación interna con el fin de mejorar el clima organizacional, para de este modo aumentar su nivel productivo. Se realizará mediante las estrategias que estarán en base a las dimensiones propuestas por Reyes (2012), sobre comunicación interna.

**2.2.2. Variable dependiente:** Clima organizacional.

**Definición conceptual:**

Campbell (1970). Es la manera en cómo los colaboradores perciben su ambiente, en dónde realizan sus funciones diariamente, a través de los diferentes procesos que se generan dentro de la institución; observando de esta manera cómo es el trato que le brinda el jefe al subordinado y la relación que se fomenta dentro de la organización. (p.29)

**Definición operacional:**

Se elaboró un cuestionario de 22 preguntas, el cual identifica cuatro dimensiones básicas que caracterizan al clima organizacional con sus respectivos indicadores. Todo esto se utilizó para poder medir un pre y un post el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque.

### 2.2.3 Operacionalización de variables

**TABLA 1.** Operacionalización variable Dependiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO	ITEMS
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL (variable dependiente)</b>	Campbell (1970). “Es la manera en cómo los colaboradores perciben su ambiente, en dónde realizan sus funciones diariamente, a través de los diferentes procesos que se generan dentro de la institución (p.29).	Trata de desarrollar un ambiente agradable para todos los colaboradores, permitiéndoles así desempeñar funciones de manera eficiente y objetiva; empleando habilidades personales y grupales junto con las demás áreas dentro de la organización. Se mide mediante cuestionario, el cual identifica cuatro dimensiones básicas que caracterizan al clima organizacional.	<b>Autonomía individual</b>	<b>Grado de decisión</b>	<b>ORDINAL</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>1,2,3,4</b>
			<b>Grado de estructura del puesto</b>	<b>Objetivos</b>			<b>5,6,7,8,9</b>
				<b>Métodos</b>			<b>10,11,12,13,14</b>
			<b>Recompensa</b>	<b>Promoción</b>			<b>15,16</b>
				<b>Aspectos monetarios</b>			<b>17,18</b>
			<b>Consideración</b>	<b>Estímulos</b>			<b>19,20,21,22</b>

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población del presente estudio correspondiente de la empresa King Kong Lambayeque es finita, conformada por 30 colaboradores. Además, los colaboradores tienen una permanencia mínima de un año en la empresa, distribuidos por estratos; ya que, la empresa está dividida por 05 áreas, la cual se detalla a continuación:

**TABLA 2.** *Colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque.*

ÁREA	COLABORADORES	MUJERES	VARONES
COCINA	6	2	4
ENFRIAMIENTO	2	0	2
PANADERÍA	8	3	5
EMPAQUE	12		
HOJA RASCA	3	3	0
HOJA REDONDA	3	3	0
ALFAJORES	3	3	0
EMPAQUETAMIENTO	3	0	3
LABORATORIO	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

### 2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) definen a la muestra como “subgrupo de la población obtenida o de interés sobre el cual se recolectarán datos”. Sin embargo, cuando “la población es pequeña, estudia todos sus miembros que la conforman” (p.173-174).

Por lo tanto, para el presente trabajo de investigación, la muestra será equivalente a la población, así mismo no se utilizará ninguna fórmula estadística.

### 2.3.3. Unidad de análisis:

Un trabajador de la empresa King Kong Lambayeque.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**2.4.1. Técnica:** En la investigación se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual será empleada para tener conocimiento sobre clima organizacional dentro de la empresa King Kong Lambayeque.

#### **2.4.2. Instrumentos:**

**a. Guía de entrevista,** será dirigida al Gerente de dicha empresa (Sr. Edgar Odar Bances), quien cuenta con la disponibilidad y sinceridad necesaria, realizada en el ambiente de trabajo.

Este instrumento, busca medir la primera variable de estudios que dura alrededor de 90 minutos, las preguntas son abiertas; obteniéndose información que me permitirá caracterizar la situación de la empresa y los datos para el diseño de las estrategias de comunicación interna.

**b. Cuestionario,** se formulará como una pre prueba y post prueba, usando la escala de Likert, la cual presenta las siguientes opciones: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre; permitiendo de esta manera medir el impacto de las estrategias de comunicación interna en el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque. Con la finalidad de poder obtener la información necesaria para evaluar el clima organizacional.

#### **2.4.3. Validez:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (p.200).

##### **a. Validez del contenido:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la validez del contenido “es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.201).

Aquí se determina si el cuestionario y la guía de entrevista se encuentran bien estructurados, teniendo relación con los indicadores que se desarrollaron para su aplicación. Se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos en el tema. La validez fue aprobada por los siguientes expertos: Experta en Estadística: Paredes López, Roxana y el docente experto en Administración de empresas: Gonzáles Zarpán, Luis Miguel.

Además, se realizó la validación del instrumento por el gerente de la empresa, el cual es experto en Contabilidad.

#### **b. Validez de criterio:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “la validez de criterio de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo” (p.202).

La validez de criterio se comprobará a través del Alfa de Cronbach donde se verá cual es la situación actual de la empresa King Kong Lambayeque.

#### **2.4.4. Confiabilidad:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que la “confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales” (p.200). Por lo tanto, la confiabilidad fue determinada a través del programa estadístico SPSS 22 alcanzando 0.877 en el alfa de Cronbach lo cual determinará que es un instrumento es altamente confiable. Además, se aplicó la prueba piloto para reforzar la validez del instrumento.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La investigación será recogida a través del uso de cuestionario, el cual se aplicará a la muestra con el objetivo de obtener información real para su indagación. La información que obtenga será procesada y transferida al programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 22, Word y Excel para su posterior tabulación e interpretación; estableciendo a partir de ello las conclusiones.

#### **Estadística descriptiva e inferencial: Coeficiente estadístico no paramétrico de Wilcoxon en SPSS**

Se utilizó el coeficiente estadístico no paramétrico de Wilcoxon en SPSS, con la finalidad de poder medir la variación de la distribución de frecuencias en muestras relacionadas (grupo de control y grupo experimental) de la variable dependiente clima organizacional.

#### **2.6. Aspectos éticos**

El investigador se compromete en resguardar la información otorgada por la empresa,

usándola correctamente para fines de la investigación; actuando con prudencia en la colecta de los datos asumiendo la responsabilidad ética para todos los efectos.

Se obtuvo información para la investigación previa coordinación con el gerente de la empresa King Kong Lambayeque, presentando los documentos que autoricen acceder a la información pertinente para el desarrollo del presente estudio.

### III. RESULTADOS

En las siguientes tablas y figuras se presentan los siguientes resultados que dan respuesta a los objetivos específicos del estudio.

#### 3.1. Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

En el presente trabajo de investigación se plasman los resultados del pretest, el cual se aplicó a todos los colaboradores de la empresa King Kong Lambayeque. Estos resultados se representarán a continuación en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas interpretaciones, siendo esta información procesada por dimensiones de la siguiente manera:

**TABLA 3.** Resultados del pre test. Dimensión: Autonomía individual.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1. Ante situaciones conflictivas usted, toma iniciativa para tomar decisiones.	0%	57%	23%	20%	0%	100%
2. Se le permite tomar sus propias decisiones la mayor parte del tiempo.	13%	50%	33%	0%	3%	100%
3. Se le brinda la confianza necesaria para que resuelva los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás	33%	57%	10%	0%	0%	100%
4. Se adapta con facilidad a nuevas reglas establecidas dentro de la organización.	17%	13%	54%	10%	6%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

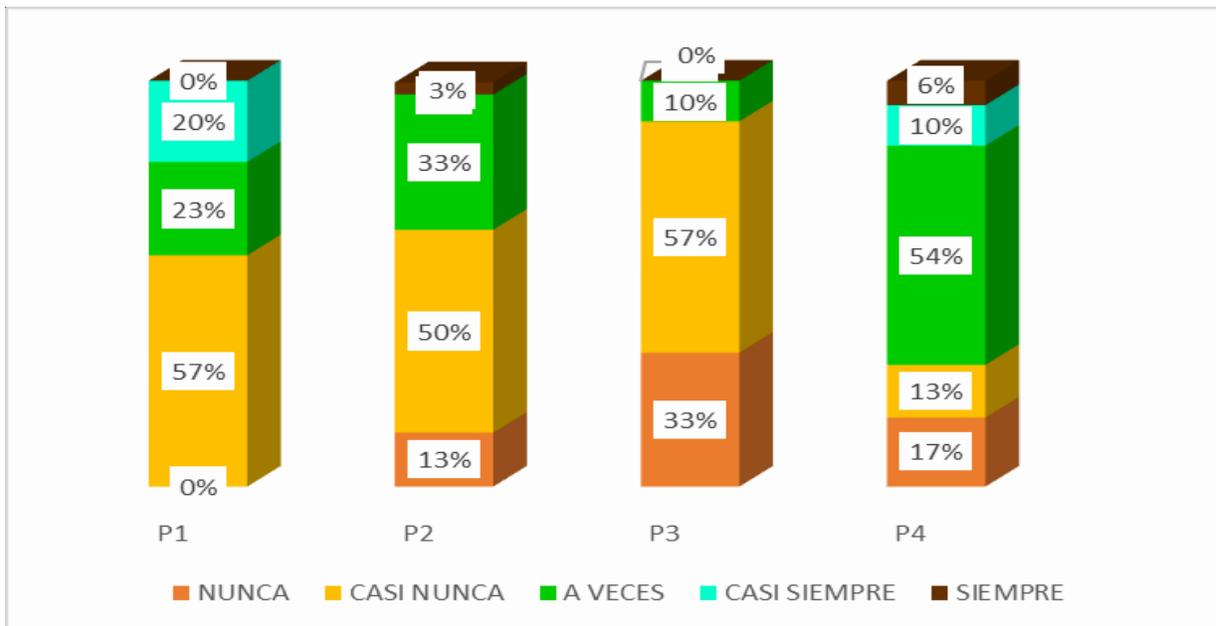


Figura 1. Resultados del pretest. Dimensión autonomía individual.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos en la Tabla 3 y Figura 1, se observa los resultados de la primera dimensión, la cual se compone por el indicador grado de decisión. En donde, se puede establecer que el 57% de mi muestra establece que casi nunca toman la iniciativa para poder expresar sus opiniones. Además, el 50% mencionó que casi nunca se le permite tomar sus propias decisiones la mayor parte del tiempo. Por otra parte, los colaboradores respondieron con un 57% que casi nunca se le brinda la confianza necesaria para poder resolver los problemas que se les susciten. Finalizando esta tabla el 54% de los operarios mencionan que a veces se adaptan con facilidad a nuevas reglas establecidas dentro de la organización. En ese sentido, el representante de la empresa King Kong Lambayeque manifestó que los colaboradores por motivo a que los suspendan o a que les descuenten de su salario no se acercan a comunicarle sobre los problemas que le están sucediendo en ese momento, generando así que no exista la confianza entre el gerente y operario; por tal motivo, los operarios no toman la iniciativa para poder expresar sus dudas o sugerencias. Los cuales, comparados con los resultados obtenidos son iguales, siendo corroborado por el gerente.

**TABLA 4.** Resultados del pretest. Dimensión: Grado de estructura del puesto.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
5. Las metas establecidas durante su jornada laboral son claras y aceptadas por todos	7%	33%	57%	3%	0%	100%
6. Cuando se presenta frecuentemente un problema difícil de solucionar, sabe a quién debe recurrir dentro de la empresa King Kong Lambayeque.	0%	0%	37%	53%	10%	100.0%
7. Cuenta con el apoyo de sus compañeros u responsable del área, ante cualquier circunstancia	17%	53%	17%	13%	0%	100%
8. ¿En el transcurso de la semana su jefe le ha informado a cerca de su rendimiento?	63%	30%	0%	0%	7%	100%
9. Recibe la información necesaria para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo.	17%	56%	27%	0%	0%	100%
10. Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución	7%	50%	40%	3%	0%	100%
11. Para poder realizar un buen trabajo, usted cuenta con los materiales y equipos necesarios	0%	7%	47%	46%	0%	100%
12. Realizan charlas diarias antes de comenzar con su jornada laboral para informarles a cerca de la producción que se va a realizar y seguridad industrial.	63%	20%	14%	3%	0%	100%
13. Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.	23%	43%	34%	0%	0%	100%
14. Entre sus compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.	0%	20%	50%	30%	0%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

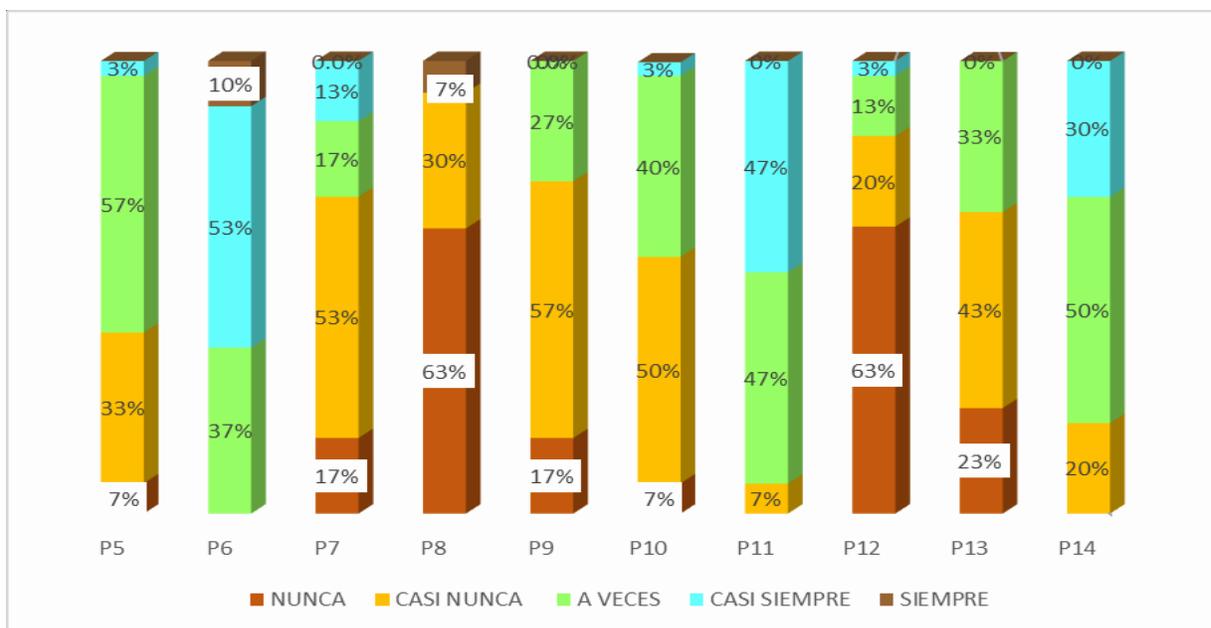


Figura 2. Resultados del pretest. Dimensión: grado de estructura del puesto.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 4 y figura 2, se observa los resultados de la segunda dimensión, la cual se encuentra dividida en dos indicadores (objetivos y métodos). En donde, se puede establecer que el 57% de mi muestra menciona que a veces las metas establecidas durante su jornada laboral son claras y aceptadas por todos. Así mismo, el 53% de los colaboradores afirmaron que casi siempre cuando se presenta un problema difícil de solucionar, sabe a quién debe recurrir dentro de la empresa King Kong Lambayeque y que casi nunca cuentan con el apoyo de sus compañeros u responsable del área, ante cualquier circunstancia. Un 63% estableció que nunca en el transcurso de la semana su jefe le ha informado a cerca de su rendimiento y casi nunca realizan charlas diarias antes de comenzar con su jornada laboral para informarles a cerca de la producción que se va a realizar y seguridad industrial. Además, el 57% casi nunca recibe la información necesaria para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo. Por otra parte, los colaboradores mencionaron que 43% casi nunca su jefe le informa periódicamente si su trabajo que realiza se encuentra bien ejecutado.

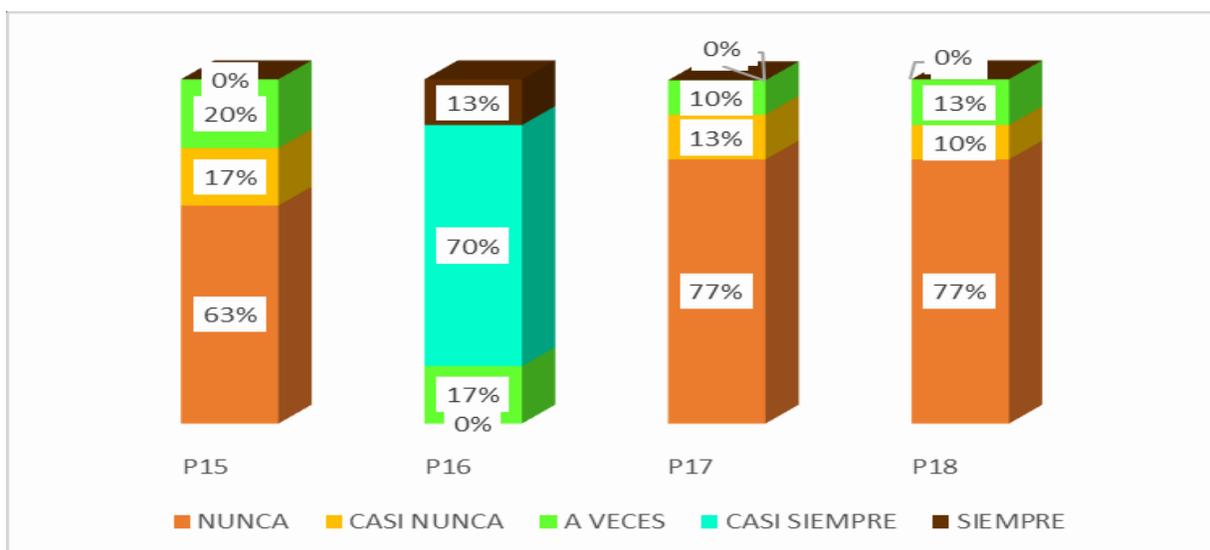
En ese sentido, el problema que se presenta en esta dimensión abarca la falta de comunicación que se tiene con el colaborador, por no informar sobre cómo debe desempeñarse dentro de su

puesto en la organización. Lo cual, se ve reflejado por lo mencionado por el representante de la empresa King Kong Lambayeque en la guía de entrevista que sólo se realizan reuniones con los jefes de áreas más no con todos los colaboradores y que lo realiza una vez al año. Los cuales con los datos que se obtuvo son iguales a la información brindada en la guía de entrevista.

**TABLA 5.** Resultados del pretest. Dimensión: Recompensa.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
15. Normalmente se le brinda un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo.	63%	17%	20%	0%	0%	100%
16. Dentro de la organización se le brinda la oportunidad de ascender de puesto.	0.0%	0%	16.7%	70%	13%	100%
17. Cuando cumplen con las metas establecidas se le brinda un bono adicional.	77%	13%	10%	0%	0%	100%
18. ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, entre otros), cuando hace un trabajo bien hecho?	77%	10%	13%	0%	0%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.



*Figura 3.* Resultados del pretest dimensión Recompensa

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 5 y figura 3, se observa los datos de la tercera dimensión, la cual se encuentra conformada por dos indicadores (promoción y aspectos monetarios). En donde, se establece que el 63% de la muestra en estudio establece que nunca normalmente se le brinda un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo. Así mismo, el 77% de los operarios señalaron en dos preguntas que nunca cuando cumplen con la meta establecida se le brinda un bono adicional y nunca reciben algún tipo de incentivo por parte de la empresa

En esta dimensión, según los datos obtenidos se ve reflejado que dentro de la organización no se le brinda algún tipo de incentivo a los operarios. Es necesario, que se tome medidas en tal asunto para que, de esta manera, se sientan motivados y puedan trabajar eficientemente; logrando así poder llegar a la meta establecida. Estos resultados se corroboraron con la información brindada por el gerente de exportaciones, en la cual mencionó que no se les brinda ningún tipo de reconocimiento al operario por su esfuerzo realizado.

**TABLA 6.** Resultados del pretest. Dimensión: Consideración.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
19. Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo, brindándole palabras de aliento	33%	63%	3%	0.0%	0%	100%
20. La gerencia o jefe de área siempre está dispuesta a escuchar sus opiniones.	0%	0%	50%	33%	17%	100%
21. Su superior inmediato le informa cuando realiza bien su trabajo y cuándo debe mejorar.	0%	18%	68%	14%	0%	100%
22. Cuenta con el apoyo de su jefe y compañeros cuando se presentan problemas dentro de su centro de trabajo.	6%	37%	57%	0%	0%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

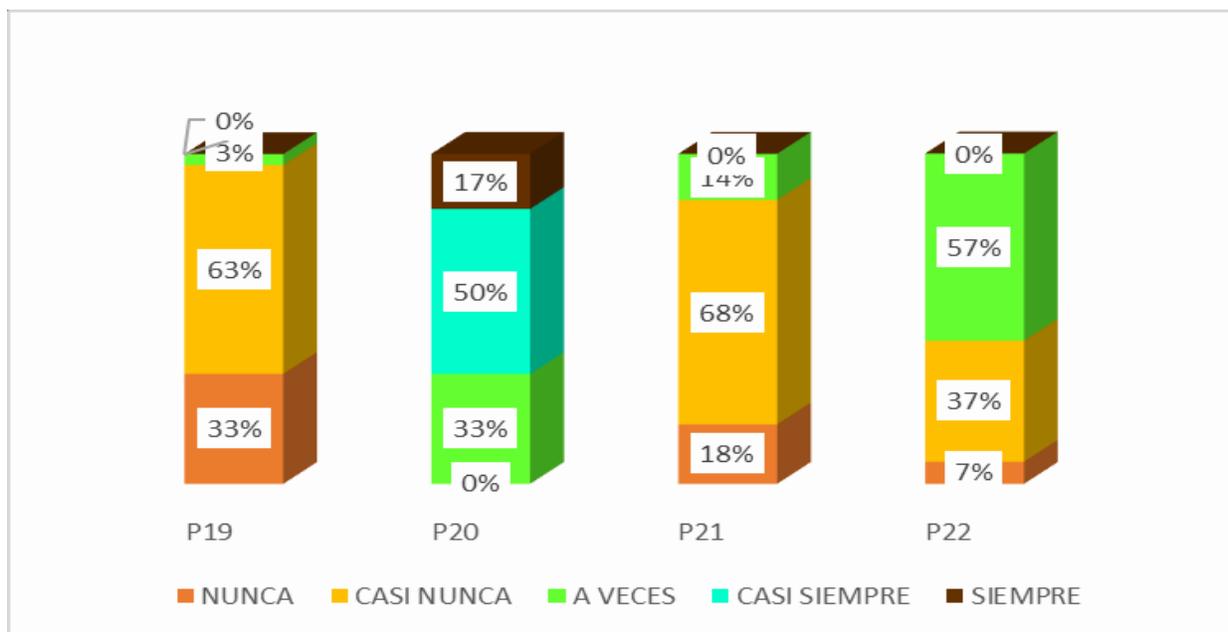


Figura 4. Resultados del pretest dimensión Consideración.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos alcanzados en la tabla 6 y figura 4, se observa los datos de la cuarta dimensión, la cual consta de un indicador denominado estímulos. En dónde, el 63% de la muestra establece que casi nunca su superior lo motiva a cumplir con su trabajo, brindándole palabras de aliento. Además, un 50% de los colaboradores mencionaron que a veces la gerencia o jefe de área está dispuesta a escuchar sus opiniones. Por otra parte, el 68% señalaron que su superior inmediato a veces le informa cuando realiza bien su trabajo y cuándo debe mejorar. Para finalizar con esta dimensión, el 67% manifestó que a veces cuentan con el apoyo de su jefe y compañeros cuando se presentan problemas dentro de su centro de trabajo.

En esta dimensión, existe un problema, el cual es la falta de atención que se le brinda al colaborador, debido a que no siempre la gerencia o jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus opiniones, en donde no se estimula al operario adecuadamente. Estos resultados, se corroboraron con la información brindada por el gerente de exportaciones, en la cual expreso que en la empresa no se reúnen de manera periódica con sus colaboradores, por motivo de que el gerente no se encuentra muy seguido en la organización. Esto quiere decir que, en la organización, se debe de realizar más reuniones con sus trabajadores para que puedan expresarse si tienen alguna consulta o reclamo.

**3.2. Objetivo específico 2. Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.**

**TABLA 7. Resumen del taller basado en estrategias de comunicación interna. (\* Ver Propuesta).**

<b>TALLER BASADO EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE- 2018.</b>						
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>DIMENSIÓN DEPENDIENTE POR RELACIONAR</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TEMA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Suministrar información de manera frecuente a los colaboradores	Autonomía individual	Definir conceptos y destacar la importancia de la comunicación interna en el ámbito organizacional.	<b>SESIÓN I:</b> La comunicación interna en el ámbito organizacional.	<b>INICIO:</b> DINAMICA “La pelota preguntona”.	10 min	Laptop, proyector, música, pelota.
				<b>DESARROLLO:</b> TEMA: Conceptos sobre Comunicación interna	40 min	
				<b>CIERRE:</b> DINÁMICA “Las sillas” <b>DINÁMICA:</b> Responsabilidad Social “¿Quién mato a José Pérez?”	10 min	
Establecer canales de comunicación directa entre compañeros de trabajo.	Autonomía individual	Definir y destacar las dimensiones que caracterizan al clima organizacional.	<b>SESIÓN II:</b> Clima organizacional y sus dimensiones.	<b>INICIO:</b> DINÁMICA “Llenando el vaso”	10 min	Laptop, proyector, 2 vasos, hilo grueso, pelota de futbol, venda, tijeras.
				<b>DESARROLLO:</b> Clima organizacional y sus dimensiones.	40 min	
				<b>CIERRE:</b>	10 min	

				DINÁMICA “El vendado”		
Implementar la realización de actividades de integración.	Consideración	Interiorizar la importancia de la comunicación interna.	Aprendizaje vivencial - Comunicación interna.	<b>INICIO:</b> DINAMICA “Escritura grupal”.	10 min	Laptop, proyector, hilos gruesos, plumones gruesos, hojas de colores, cinta scotch, cinta masking tape gruesa, papelotes, vasos, papel de reciclaje, conos.
				<b>DESARROLLO:</b> Barreras y Propuestas de comunicación interna.	40 min	
				<b>CIERRE:</b> DINÁMICA “Guía grupal”	10 min	
Generar actividades de interacción entre trabajadores.	Grado y estructura del puesto	Reconocer la importancia que posee la comunicación interna en el clima organizacional.	Práctica de saberes previos - Comunicación interna y Clima organizacional.	<b>INICIO:</b> Comunicación interna en el clima organizacional.	15 min	Laptop, proyector, 2 hojas de caso práctico, globos de dos colores, premios.
				<b>DESARROLLO:</b> Caso práctico - comunicación interna y clima organizacional.	30 min	
				<b>CIERRE:</b> DINÁMICA “Guerra de globos”	15 min	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Objetivo específico 3: Evaluar y comparar la mejora del clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

Posteriormente al diagnóstico observado en cuanto al clima organizacional, se procedió con la aplicación de las estrategias propuestas. En dónde, se obtuvo los siguientes resultados presentados en tablas y gráficos con su respectiva interpretación.

#### 3.3.1. Evaluación del post test:

**TABLA 8.** Resultados del post test. Dimensión: Autonomía individual.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1. Ante situaciones conflictivas usted, toma iniciativa para tomar decisiones.	0%	0%	10%	63%	37%	100%
2. Se le permite tomar sus propias decisiones la mayor parte del tiempo.	0%	0%	0%	36%	64%	100%
3. Se le brinda la confianza necesaria para que resuelva los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás	0%	0%	0%	47%	53%	100%
4. Se adapta con facilidad a nuevas reglas establecidas dentro de la organización.	0%	0%	13%	47%	40%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

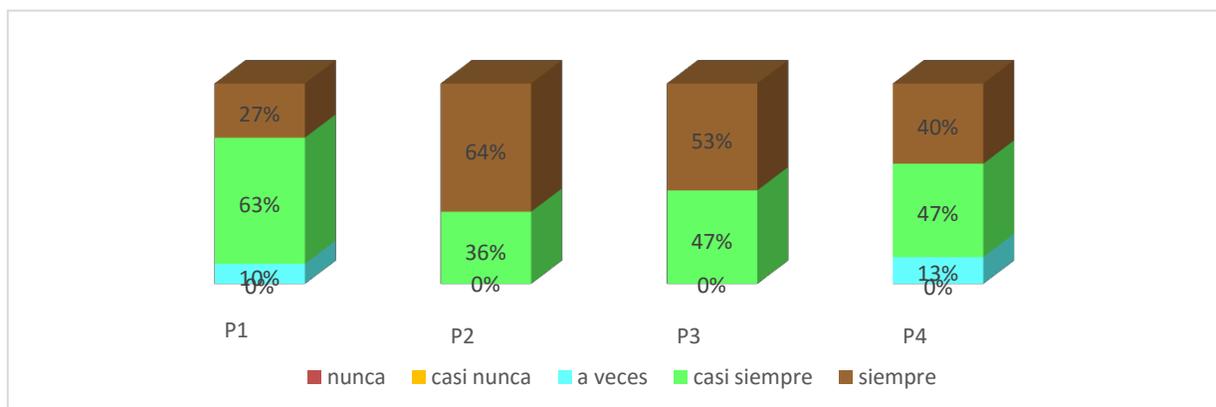


Figura 5. Resultados del post test, dimensión autonomía individual.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos en la Tabla 8 y Figura 5, se observa los resultados de la primera dimensión, la cual está compuesta por el indicador grado de decisión. En donde, se puede establecer que el 63% de mi muestra establece que casi siempre ante situaciones conflictivas, toman la iniciativa para poder expresar sus opiniones. De la misma manera, el 46% se adapta con facilidad a nuevas reglas establecidas dentro de la organización. Además, la muestra señaló que siempre se le brinda la confianza necesaria para que resuelva los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás. Donde al comparar los resultados del pre test con los datos obtenidos durante la fase del post test y al aplicar las estrategias de comunicación interna ayudó a que un 64 % de los colaboradores que no eran capaces de tomar sus propias decisiones llegaran a poder brindar sus opiniones u sugerencias dentro de su puesto de trabajo, en donde el jefe inmediato le da la potestad y la confianza necesaria para poder tomar sus propias decisiones.

**TABLA 9.** Resultados del post test. Dimensión: Grado de estructura del puesto.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
5. Las metas establecidas durante su jornada laboral son claras y aceptadas por todos	0%	0%	13%	83%	3%	100%
6. Cuando se presenta frecuentemente un problema difícil de solucionar, sabe a quién debe recurrir dentro de la empresa King Kong Lambayeque.	0%	0%	3%	80%	17%	100.0%
7. Cuenta con el apoyo de sus compañeros u responsable del área, ante cualquier circunstancia	0%	0%	0%	64%	36%	100%
8. ¿En el transcurso de la semana su jefe le ha informado a cerca de su rendimiento?	0%	0%	4%	46%	50%	100%
9. Recibe la información necesaria para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo.	0%	0%	0%	50%	50%	100%
10. Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución	0%	0%	10%	63%	27%	100%
11. Para poder realizar un buen trabajo, usted cuenta con los materiales y equipos necesarios	0%	0%	3%	14%	83%	100%
12. Realizan charlas diarias antes de comenzar con su jornada laboral para informarles a cerca de la producción que se va a realizar y seguridad industrial.	0%	0%	0%	53%	47%	100%
13. Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.	0%	0%	2%	15%	83%	100%
14. Entre sus compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.	0%	0%	0%	47%	53%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

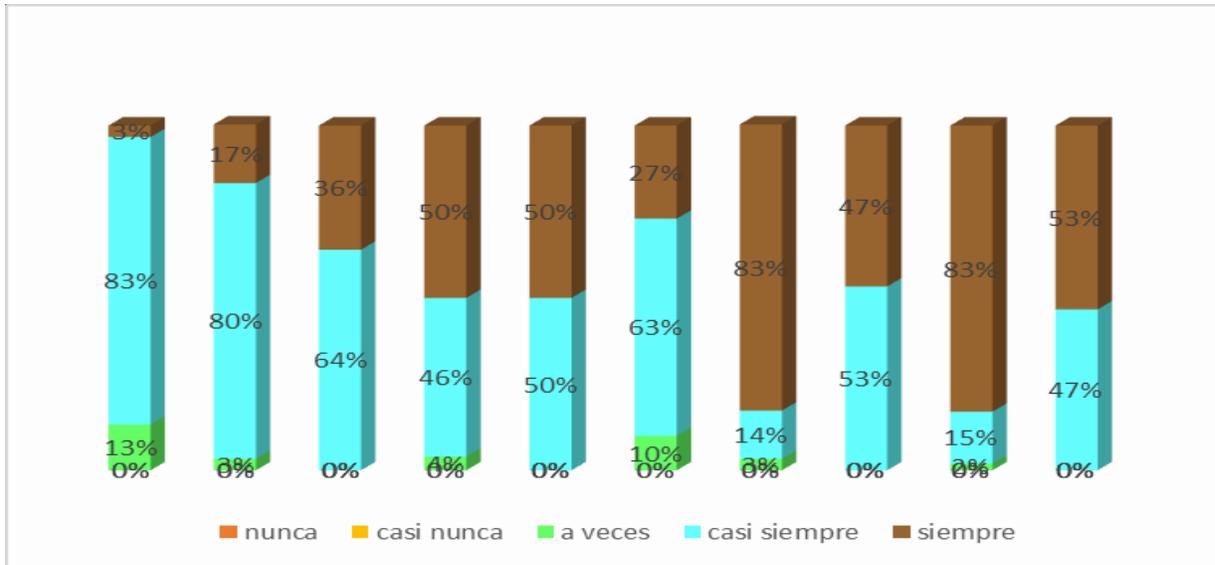


Figura 6. Resultados del post test dimensión grado de estructura del puesto.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 6, se distinguen los resultados de la segunda dimensión; la cual agrupa a los objetivos y métodos que se emplean en la oficina. En donde, se establece que el 83% de mi muestra menciona que casi siempre las metas establecidas durante su jornada laboral son claras y aceptadas por todos. Así mismo, el 80% de los colaboradores afirmaron que casi siempre cuando se presenta un problema difícil de solucionar, sabe a quién debe recurrir, ante cualquier circunstancia. Un 50% estableció que siempre en el transcurso de la semana su jefe le ha informado a cerca de su rendimiento y casi siempre con un 53% respondieron que realizan charlas diarias antes de comenzar con su jornada laboral para informarles a cerca de la producción que se va a realizar y seguridad industrial. Además, el 57% casi nunca recibe la información necesaria para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo. Por otra parte, los colaboradores mencionaron que 83% casi siempre su jefe le informa periódicamente si su trabajo que realiza se encuentra bien ejecutado. Donde al comparar los resultados del pre test con los datos obtenidos durante la fase del post test y al aplicar las estrategias de comunicación interna ayudó a que, de esta manera, se pueda mantener al personal informado de los aspectos de mayor relevancia dentro de la empresa y podrán participar en la solución de los problemas involucrando a los operarios para que puedan sentirse identificados con la empresa.

**TABLA 10.** Resultados del post test. Dimensión: Recompensa.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
15. Normalmente se le brinda un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo.	0%	0%	0%	13%	87%	100%
16. Dentro de la organización se le brinda la oportunidad de ascender de puesto.	0%	0%	0%	47%	53%	100%
17. Cuando cumplen con las metas establecidas se le brinda un bono adicional.	0%	0%	0%	64%	36%	100%
18. ¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, reconocimiento, entre otros), cuando hace un trabajo bien hecho?	0%	0%	0%	47%	53%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

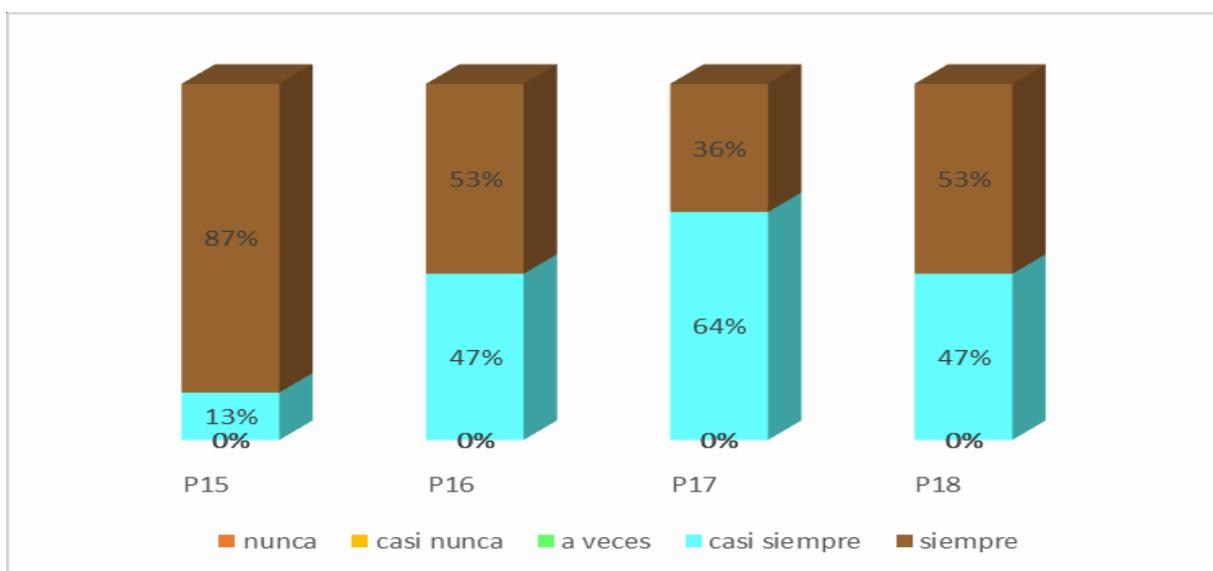


Figura 7. Resultados del post test dimensión Recompensa.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 10 y figura 7, se muestra los datos de la tercera dimensión, la cual se encuentra conformada por dos indicadores (promoción y aspectos monetarios). En donde, se establece que el 87% de la muestra en estudio establece que siempre normalmente se le brinda un reconocimiento especial al buen desempeño. Así mismo, el 64% estimó que casi siempre cuando cumplen con las metas establecidas se le brinda un bono adicional. Para finalizar la interpretación de este segmento, tenemos que un 53% siempre recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, reconocimiento, entre otros), cuando hace un trabajo bien hecho. Donde al comparar los resultados del pretest con los datos obtenidos durante la fase del post test y al aplicar las estrategias de comunicación interna ayudó a que el personal se encuentre motivado, por lo cual, sentirán que son considerados dentro de la organización y que reconocen su esfuerzo efectuado en su puesto laboral.

**TABLA 11.** Resultados del post test. Dimensión: Consideración.

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
19. Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo, brindándole palabras de aliento	0%	0%	0%	20%	80%	100%
20. La gerencia o jefe de área siempre está dispuesta a escuchar sus opiniones.	0%	0%	0%	75%	25%	100%
21. Su superior inmediato le informa cuando realiza bien su trabajo y cuándo debe mejorar.	0%	0%	0%	53%	47%	100%
22. Cuenta con el apoyo de su jefe y compañeros cuando se presentan problemas dentro de su centro de trabajo.	0%	0%	0%	67%	33%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

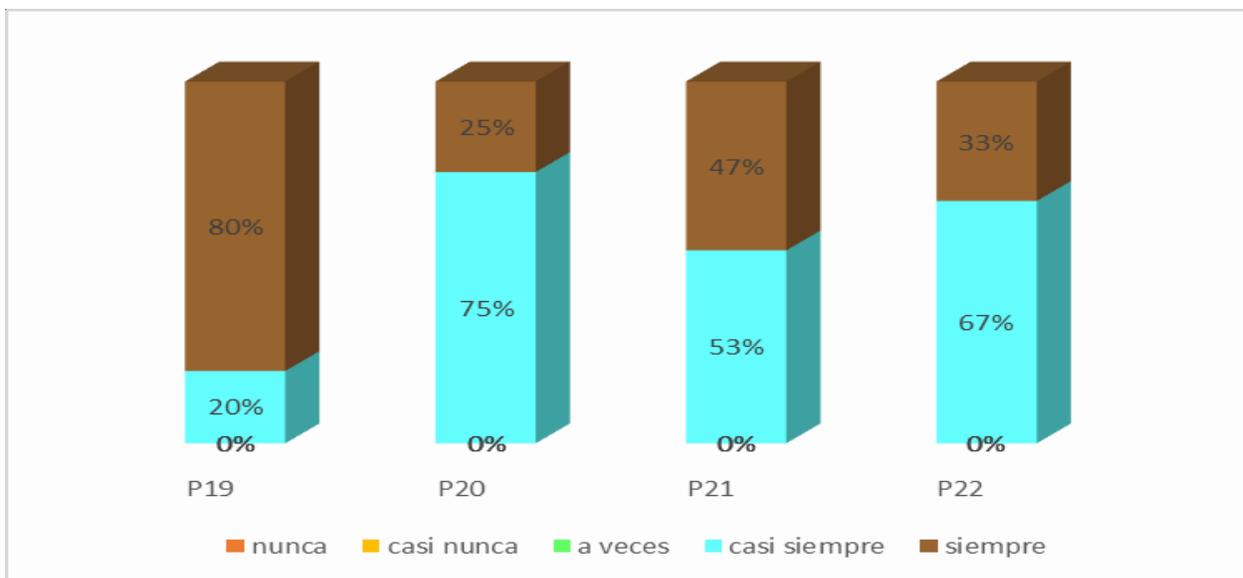


Figura 8. Resultados del post test dimensión Consideración.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 11 y figura 08, se puede establecer que el 80% de mi muestra establece que siempre su superior lo motiva cuando realiza un buen trabajo brindándole palabras de aliento, mientras que el 53% mencionó que siempre su superior lo motiva cuando realiza un buen trabajo brindándole palabras de aliento.

Además, el 67% casi siempre menciona que cuenta con el apoyo de su jefe y compañeros cuando se presentan problemas dentro de su centro de trabajo. Esto quiere decir, que en la organización se preocupan por establecer mejores relaciones entre los jefes de área con sus colaboradores, incentivándolos moralmente a que se encuentran realizando eficientemente sus funciones durante su jornada de trabajo. De esta manera, al comparar los resultados del pre test con los datos del post test y al aplicar las estrategias de comunicación interna ayudó a que el personal tenga conocimiento de que está realizando un buen trabajo y se sienta motivado para poder seguir con sus funciones sin tener ningún tipo de preocupaciones que perjudique su nivel de productividad.

### 3.3.2. Comparación del pretest – post test.

A continuación, se comparará el pretest y posttest, cuyos resultados se presentan en una tabla general de las dimensiones mencionadas anteriormente; los cuales mostrarán en porcentajes las mejoras presentadas tras aplicar la propuesta elaborada.

**TABLA 12.** Resultado de la comparación entre pre test- post test.

	Autonomía individual		Grado y estructura del puesto		Recompensa		Consideración	
	pre test	post test	pre test	post test	pre test	Post test	pre test	Post test
Nunca	12%	0%	20%	0%	54%	0%	14%	0%
Casi nunca	43%	0%	39%	0%	10%	0%	36%	0%
A veces	37%	6%	26%	3%	15%	0%	33%	0%
Casi siempre	8%	48%	13%	52%	18%	43%	13%	43%
Siempre	1%	46%	2%	45%	3%	57%	4%	57%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la Empresa King Kong Lambayeque, Mayo, 2018.

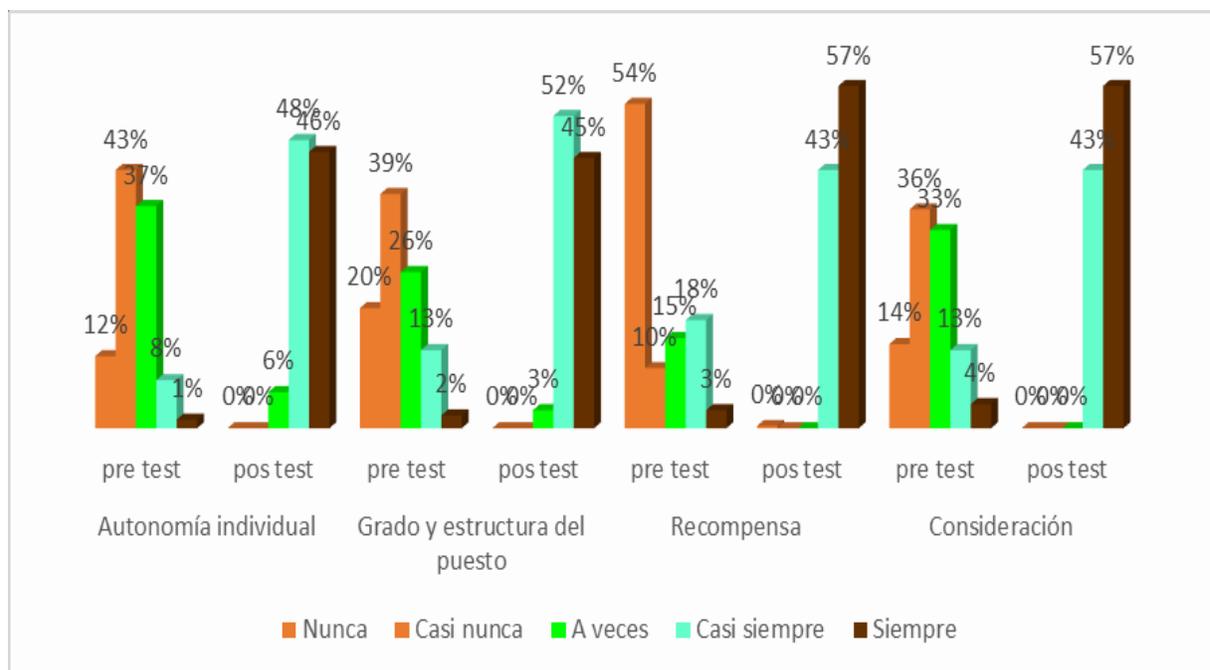


Figura 9. Resultados de la comparación entre pre test- post test.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 9, se observa los cambios realizados después de haber aplicado la propuesta, obteniendo resultados favorables en la dimensión autonomía individual; en donde, se mostró en la etapa del pretest una mayor concentración en la respuesta casi nunca con un porcentaje del 43%, y en la etapa del post test mostró una mayor concentración en la respuesta siempre con un 48%. La mejora percibida en las escalas de respuestas se debe a que los trabajadores se les brinda la confianza necesaria para que puedan expresar sus propias opiniones u sugerencias sin tener ningún temor por ser sancionado.

Asimismo, los resultados en la segunda dimensión grado y estructura del puesto mejoraron significativamente teniendo como resultados, que en la etapa del pretest una mayor concentración en la respuesta casi nunca con un porcentaje del 39%, y en la etapa del post test mostró una mayor concentración en la respuesta casi siempre con un 52%. La mejora percibida en las escalas de respuestas se debe a que en la organización participan activamente en la solución de los problemas que puedan suscitarse en su centro laboral, en dónde los trabajadores tienen en claro las metas que se establecen, cuentan con los materiales necesarios y se les mantiene informado de manera periódica.

En la tercera dimensión, se pudo establecer mostró en la etapa del pre test hubo una mayor concentración en la respuesta nunca con un porcentaje del 54%, y en la etapa del post test mostró una mayor concentración en la respuesta siempre con un 57%. La mejora percibida en las escalas de respuestas se debe a que en la organización se está considerando para poder motivar a su personal reconocimientos; con los cuales los trabajadores sienten que su esfuerzo realizado está siendo recompensado, identificándose de esta manera con la institución.

Para concluir, en la cuarta dimensión se mostró en la etapa del pretest una mayor concentración en la respuesta casi nunca con un porcentaje del 36%, y en la etapa del post test mostró una mayor concentración en la respuesta casi siempre con un 57%. La mejora percibida en las escalas de respuestas se debe a que en la organización consideran a los trabajadores con un elemento clave, en donde el jefe de área le informe cuando sea el caso en qué debe mejorar, incentivándolo a que se encuentra realizando bien sus funciones, trabajando así todos como un equipo.

### 3.3.3 Contrastación de hipótesis

**TABLA 13.** Resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el PRE y POST test.

Estadísticos descriptivos								
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo	Percentiles		
						25	50 (Mediana)	75
pretest	30	52,10	6,984	44	70	47,50	50,00	58,50
posttest	30	99,47	4,329	88	107	96,00	100,00	104,00

Fuente: *Procesamiento de datos SPSS.*

En la tabla 13, se exponen los resultados obtenidos de las evaluaciones totales de los colaboradores, en donde se puede observar que la puntuación promedio obtenida por los encuestados en el pre test fue de 52.10 y con una desviación de 6.98. Luego de la aplicación de estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional, se determinó que la puntuación total obtenida fue de 99. 47 junto a una desviación de 4.33. La comparación entre ambos resultados muestra que hubo un cambio positivo en los colaboradores, en donde se concluye que hubo una mejora en cuanto al clima organizacional de los operarios en la empresa King Kong Lambayeque.

**TABLA 14.** *Contrastación de la hipótesis general del estudio.*

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Postest Total – Pretest Total
Z	-4,786 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,000
a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon	
b. Basado en los rangos negativos.	

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

En la tabla 14, se observa que mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Wilcoxon en el programa estadístico IBM SPSS Statistics, se obtuvo que el nivel de significancia equivale a .000; siendo el nivel de significancia menor al 0.05 (5%) dentro de una distribución normal. Por tal motivo, podemos rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa, la cual plantea que si se aplica las estrategias de comunicación interna mejorara el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Ejecutada la investigación, según los resultados alcanzados se obtuvo con relación al primer objetivo planteado que es diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa King Kong Lambayeque, como menciona Cigoña (2016) que para poder funcionar óptimamente dentro de sus puestos de trabajo es necesario que todos participen de manera coordinada, contando con un personal motivado. En dónde, se obtuvieron resultados en la fase del pretest poco favorable; debido a que, por causas como: la falta de autonomía, no tenían conocimiento de los objetivos que se trazaban dentro de la organización, no se les brindaba ningún tipo de reconocimiento; sintiéndose de esa manera los colaboradores que no eran considerados parte de la institución. Incluso estas deficiencias, tienen mucha relación con lo que afirma Campbell (1970), quien considera cuatro dimensiones específicas que deben de considerarse en cualquier tipo de empresa ya sea pública o privada, pequeña o mediana empresa; las cuales son: autonomía individual, grado y estructura del puesto, recompensa y estímulos.

Después de haber identificado la situación actual, se procedió a aplicar estrategias de comunicación interna para ayudar a mejorar el clima organizacional. Dichas estrategias, fueron diseñadas teniendo como base las dimensiones de comunicación organizacional (vínculo, efectividad, orgullo e identidad) expuesta por Reyes (2012); las cuales permiten fortalecer las relaciones interpersonales que se tiene tanto de jefe a subordinado como de la parte operaria hasta la parte de gerencia (Robbins, 1999).

Luego de la aplicación de estrategias realizada a los colaboradores de la empresa King Kong Lambayeque, se observó una mejora en ámbito laboral; permitiendo así comprobar la efectividad de la propuesta. Como lo indica Zurita (2013), en la cual concluyó en su trabajo de investigación que al aplicar estrategias de comunicación interna permitirá que todos los trabajadores trabajen hacia una meta en común, teniendo los objetivos claros.

Finalmente se comprobó la aceptación y mejora que tuvo la aplicación de las estrategias en el clima organizacional; para poder contrastar la hipótesis, se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Wilcoxon. Obteniendo como resultado, un nivel de significancia no menor al

5%. Con ello, aceptamos la hipótesis alterna o positiva, que señala que si se aplica las estrategias de comunicación interna mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque-2018.

## **V. CONCLUSIONES**

Con relación al primer objetivo específico se diagnosticó la situación actual del clima organizacional en la etapa del pretest; teniendo como resultados que el 57% de la muestra calificaron en un nivel bajo a la dimensión autonomía individual, el 63% a la dimensión grado y estructura del puesto en un nivel bajo, el 77% a la dimensión recompensa y el 68% a la dimensión consideración de igual manera en un nivel bajo.

De acuerdo, con el segundo objetivo específico se diseñó estrategias de comunicación interna, las cuales se llevaron a cabo a través del taller; que consistió en cuatro sesiones enfocados en la mejora de la autonomía individual, grado y estructura del puesto, recompensa y consideración. Dichas estrategias, estuvieron elaboradas teniendo como base a las dimensiones propuestas por Reyes (2012); las cuales ayudan a generar una retroalimentación dentro de las diversas áreas dentro de la institución.

Con relación al tercer objetivo, se evaluó y comparó la mejora de las estrategias de comunicación interna en el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque en el período 2018; dónde se generó un efecto positivo al aplicar la propuesta en relación con las dimensiones del clima organizacional. Permitió además, que se logre una mejor relación laboral y un entorno de confianza entre cada miembro.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente de la organización, realizar talleres periódicamente, a través de dinámicas vivenciales, videos reflexivos; para poder mejorar las relaciones entre colaboradores. En dónde, además, se logre un clima organizacional adecuado, así como también la satisfacción de los colaboradores sobre su área específica de trabajo e identificados con la institución.

Al gerente, fortalecer las relaciones con sus colaboradores, brindando reconocimientos e incentivos. Como por ejemplo al trabajador del mes, premiar por la puntualidad, etc. Para que los trabajadores sientan que son parte de la empresa y se les reconozca su esfuerzo realizado.

A la oficina de Recursos Humanos, diseñar un boletín informativo o trípticos con el fin de ofrecer información relevante sobre las metas que se proponen y hechos relevantes de la organización.

## VII. PROPUESTA (\*)

**CONTENIDO DEL TALLER DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE.**



## **7.1 INFORMACIÓN GENERAL**

Razón social: Mbn King Kong Lambayeque Srl.

Nombre comercial: King Kong Lambayeque.

Dirección: Mza. a Lote. 5 urb. las dunas-progresiva - Lambayeque

Ruc: 20561230596

Gerente de exportaciones: Edgar Odar Bances.

### **-Introducción**

La empresa King Kong Lambayeque, es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de dulces típicos de la región Lambayeque, el presente taller se genera a partir de la falta de comunicación interna existente entre los colaboradores quienes la conforman, lo cual se ve reflejado en la falta de confianza de los mismos en expresar sus opiniones, quejas, además de la falta de compromiso y comunicación, siendo muchas veces complicado el que estos puedan expresarse de manera clara y concisa sus ideas, conllevando en el continuo error en la realización de sus labores. Todo esto trae consigo que se genere un clima organizacional no armonioso y como consecuencia de ello se dan malos entendidos a causa de los rumores y por la falta de cooperación y colaboración del trabajo por parte de los superiores.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003). No obstante el presente taller se ha realizado tomando en cuenta las estrategias de comunicación interna que permitirán mejorar el Clima Organizacional generando así la mejora en torno a la organización.

#### **7.1.1. Breve reseña histórica**

King Kong Lambayeque es una empresa dedicada a la elaboración y distribución de dulces tradicionales, siendo su especialidad el King Kong. En el año 1970 empieza su historia, sus creadores fueron la familia Odar Bances. La Sra. Bances comenzó realizando el King Kong de manera artesanal en su vivienda del Departamento de Lambayeque, con el objetivo de apoyar a la economía del hogar. Posteriormente en el año 1974 decidieron constituirse de manera formal y para eso buscaban una persona que pueda administrar la empresa. También solicitaron un permiso al Ministerio de Economía y Finanzas para poder formalizarse correctamente, donde la empresa tomo como nombre “Fábrica de Dulces Lambayeque”. La empresa elabora el KING KONG LAMBAYEQUE, dulce tradicional lambayecano, en cuyo proceso se incorporan ingredientes que contienen nutrientes naturales y de gran calidad como el maní, camote, piña, chancaca y leche de los mejores establos de la Región Lambayeque. Actualmente cuenta con una moderna planta de producción instalada en un área de más de 2000 m<sup>2</sup> y se ubica en la ciudad evocadora de LAMBAYEQUE en el Km.779 de la carretera Panamericana Norte.

#### 7.1.2. Misión, visión

##### **Misión:**

“Somos una empresa productora y comercializadora de dulces típicos tradicionales de la región Lambayeque desde el año 1970 ofreciendo un producto inocuo y de calidad, con un personal calificado en cada puesto de trabajo, apoyados con maquinarias que facilitan el proceso de producción sin perder el sabor tradicional del King Kong. Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes con una diversidad de productos que son vendidos tanto a nivel local como nacional, participando en importantes ferias además de consolidarnos como una las empresas más importantes de la zona norte del Perú.”

##### **Visión:**

“Posicionarnos en el mercado como el primer y más importante productor de dulces tradicionales del norte del Perú, con reconocimiento a nivel internacional, constituyéndonos como una empresa con innovación permanente, personal calificado y con una alta cultura de responsabilidad.”

## **7.2. PRESENTACIÓN**

Fernández, C. (2006), manifiesta que:” la comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros (clientes internos), a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la organización”. El presente taller se fundamenta a partir de la problemática encontrada en la empresa KING KONG LAMBAYEQUE, dado que la comunicación interna es una necesidad hoy en día para las empresas de diferentes sectores empresariales con el fin de lograr las metas y objetivos propuestos, los cuales deben ser cada vez más ambiciosas las cuales son exigidas por el mercado competitivo, generando un clima organizacional positivo y estimulante. El presente taller establece la otorgación de herramientas con el fin de mejorar la comunicación interna en el personal de la empresa en investigación estableciendo acciones concretas que permitan mejorar el clima organizacional en la empresa KING KONG LAMBAYEQUE.

### **7.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA/ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.**

Las estrategias de comunicación interna cumplen un rol importante debido que nos permite identificar los problemas u necesidades que se pueden presentar en la organización. Es necesario, tomar en cuenta al momento de diseñar las estrategias de comunicación interna que cada empresa es diferente y trabaja de distinta manera.

La comunicación interna hace posible la unidad, la participación y la lucha por llegar juntos a la meta establecida; permitiendo conocer las necesidades de los trabajadores en su centro de labores. Del Pozo (2000).

Por tal motivo, se presenta la siguiente propuesta de estrategias de comunicación interna a la empresa King Kong Lambayeque, en el cual busca ser un instrumento de gestión que permita la mejora del clima organizacional de los colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque para lograr mejorar la manera en cómo interactúan entre los colaboradores y jefe a subordinado; lo que permite que todos trabajen hacia un mismo objetivo siendo beneficioso para ambos.

### **7.4. OBJETIVOS DEL TALLER**

#### **7.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar los conocimientos al colaborador del clima organizacional de la empresa King Kong Lambayeque, mediante la aplicación de estrategias de comunicación interna; brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de estas

#### **7.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Desarrollar las competencias necesarias para gestionar las comunicaciones internas entre los trabajadores de KING KONG LAMBAYEQUE.
- b. Dar a conocer las potencialidades de la comunicación interna como factor importante en la mejora del clima organizacional en KING KONG LAMBAYEQUE.
- c. Aplicar y brindar herramientas teóricas y prácticas de Comunicación Interna a los trabajadores de KING KONG LAMBAYEQUE.

#### **7.5 JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo con el diagnóstico realizado a la empresa King Kong Lambayeque, se ha considerado necesario y de vital importancia implementar estrategias de comunicación interna, para mejorar el clima organizacional, para que de esta manera se logre que los subordinados se sientan identificados y se les brinde la libertad de expresar sus opiniones que se tomaran en cuenta sin ninguna represalia; mejorando a todo ello la productividad.

#### **7.6 FUNDAMENTOS TEÓRICOS INCLUIDOS PRINCIPIOS**

Convertir mediante los trabajos en el taller las deficiencias en fortalezas potenciando la capacidad de comunicarse efectivamente.

Orientar el esfuerzo de los trabajadores al logro de objetivos comunes permitiendo mejorar su desempeño.

Focalizar la apertura de canales de comunicación directa entre los directivos y personal operarios de la empresa.

Promover la concertación de ideas y conocimientos de todos los colaboradores.

## **7.7 ESTRUCTURA**

### **7.7.1. Descripción del taller y estrategias de aplicación.**

#### **TALLER 01:**

#### **SESIÓN N° 01**

**Estrategia:** Suministrar información de manera frecuente a los colaboradores.

**Acción:** Suministrar a los colaboradores la información necesaria mediante la difusión de material informativo referente a la comunicación interna, indicando su importancia en el clima organizacional.

**Base teórica:** Dimensión: El orgullo es decir hacer algo valioso por otros y la dimensión el vínculo, el cual está relacionado con el desarrollo profesional, como la gestión del desempeño, incluye mutuo conocimiento entre quienes integramos un equipo, área, departamento e incluso organización

**Fin de la estrategia:** Concientizar a los colaboradores de la importancia de mantener una buena comunicación interna y las actividades de responsabilidad en beneficio de la comunidad.

**TEMA:** La comunicación interna en el ámbito organizacional.

**OBJETIVOS:** Definir conceptos y destacar la importancia de la comunicación interna en el ámbito organizacional.

**DURACIÓN:** 60 min

**RECURSOS MATERIALES:** Laptop, proyector, música, pelota.

**ACTIVIDAD DE INICIO:**

**DINAMICA “La pelota preguntona”**

**Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la dinámica:** Permitirá romper el hielo, conocer a los participantes y promover el compromiso y participación activa en las actividades del taller.

**Descripción de la dinámica:** Se pide a los participantes que formen un círculo. Luego, se les entrega una pelota, la cual irán pasando al ritmo de la música. Una vez que se apague la música, la persona que se quede con la pelota, dirá su nombre, pasatiempo favorito y su compromiso en las actividades del taller.

**DESARROLLO:**

**TEMA:** Conceptos sobre Comunicación interna. **Tiempo:** 40 min

**Estrategia metodológica:**

- ✓ Mediante grupos por afinidad, se pide que definan comunicación interna. Luego expondrán sus ideas por grupo y se refuerza los conocimientos previos de los participantes.
- ✓ Se refuerza el tema con un video cuyo objetivo es: destacar la importancia que posee la comunicación interna en el ámbito organizacional.
- ✓ Se finaliza con la apreciación de los participantes.

**ACTIVIDAD DE CIERRE:**

**DINÁMICA “Las sillas”**

**Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la dinámica:** Permitirá cerrar la sesión interiorizando de forma dinámica los conocimientos aprendidos.

**Descripción de la dinámica:** Se colocan sillas formando un círculo con los respaldos hacia dentro. Se coloca siempre una silla menos que el número de personas que estén jugando. Cuando empieza a sonar la música, los participantes deben girar alrededor de las sillas siguiendo el ritmo. En el momento que, para la música, cada persona intentará sentarse en una de las sillas. Quien quede sin sentarse responderá una pregunta relacionada al tema (conceptos, beneficios e importancia de la comunicación interna en el ámbito organizacional), después de su respuesta quedará eliminado y se retira una silla. Se repite el juego hasta que la última ronda se realice con una sola silla y dos participantes.

**DINAMICA: Responsabilidad Social “¿Quién mato a José Pérez?”**

### **Objetivos de la dinámica:**

Expresar una opinión personal sobre las responsabilidades individuales y sociales.

Explorar y aclarar los valores personales.

Participar, compartir y responsabilizarse de una decisión de grupo.

### **APRENDIZAJES OBTENIDOS:**

- ✓ Conceptos básicos sobre: Comunicación interna.
- ✓ Importancia y beneficios de la comunicación interna en el ámbito organizacional.

### **SESIÓN N° 02**

**Estrategia:** Establecer canales de comunicación directa entre compañeros de trabajo.

**Acción:** Establecer relaciones y canales de comunicación directa entre compañeros de trabajo mediante la utilización de foros internos, proponiendo el logro de metas en común, incentivándolos mediante reconocimiento en equipo por el logro de los mismos.

**Base teórica:** Dimensión el vínculo, el cual se relaciona con la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que uno es parte.

**Fin de la estrategia:** Establecer relaciones duraderas entre los miembros de la organización mejorando su comunicación mediante la asignación de metas en común.

**TEMA: Clima organizacional y sus dimensiones.**

**OBJETIVOS:** Definir y destacar las dimensiones que caracterizan al clima organizacional.

**DURACIÓN:** 60 min

**RECURSOS MATERIALES:** Laptop, proyector, música, 2 vasos, hilo grueso, pelota de futbol, venda, revistas, tijeras, goma, papelotes.

**ACTIVIDAD DE INICIO:**

**DINÁMICA “Llenando el vaso”****Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la actividad:** Destacar que un buen clima organización y el logro de objetivos dependen de la comunicación interna.

**Descripción de la dinámica:** Se pide a los participantes que formen dos o tres grupos (dependerá de la cantidad de personas). Cada grupo estará frente a una mesa. Se les entrega 1 vaso con agua, 1 vaso sin agua y un hilo grueso (1 metro aprox). Se pedirá, que pasen el agua que tiene uno de los vasos hacia el otro que no tiene agua. No pueden tocar el vaso, no obstante, puede usar el hilo grueso.

Una vez finalizada la dinámica se pedirá que comenten cómo hicieron para lograr su objetivo y se resalta la importancia de la comunicación interna.

**DESARROLLO:**

**TEMA:** Clima organizacional y sus dimensiones. **Tiempo:** 40 min

**Estrategia metodológica:**

- ✓ Mediante una exposición se explicará el concepto de clima organizacional y las dimensiones que posee.
- ✓ Luego se pedirá que formen grupos, se les entregará revistas y materiales para que realicen un collage. Plasmarán mediante ejemplos lo que han entendido y terminan exponiendo.

**ACTIVIDAD DE CIERRE:****DINÁMICA “Vendado”****Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la dinámica:** Destacar que un buen clima organización y el logro de objetivos dependen de la comunicación interna.

**Descripción de la dinámica:** Se pedirá que formen grupos. Se elige uno de cada grupo y se le venda los ojos. Luego, se pedirá que por grupos tengan que sumar goles, para ello tendrán que guiar al participante que tiene los ojos vendados, pues será él quien tire la pelota hacia el arco

meta. Una vez finalizada la actividad se preguntará que comenten cual creen que es la relación que existe entre la dinámica y el tema de la sesión.

**APRENDIZAJES OBTENIDOS:**

- ✓ Conceptos básicos sobre: Clima organizacional y sus dimensiones.
- ✓ Importancia de la comunicación interna para mantener un buen clima organizacional.

**TALLER 02:**

**SESIÓN N° 03**

**Estrategia:** Implementar la realización de actividades de integración.

**Acción:** Realización de actividades lúdicas relacionadas con temáticas referentes a la comunicación interna con la participación de todos los colaboradores y directivos de la organización, motivando a la participación en conjunto estableciendo espacios de diálogo entre todos los miembros.

**Fin de la estrategia:** Establecer puentes de diálogo entre directivos y personal de planta de la organización, generando retroalimentación a partir del análisis del desempeño de cada uno en las labores encomendadas.

**TEMA: Aprendizaje vivencial - Comunicación interna.**

**OBJETIVOS:** Interiorizar la importancia de la comunicación interna.

**DURACIÓN:** 60 min

**RECURSOS MATERIALES:** Laptop, proyector, hilos gruesos, plumones gruesos, hojas de colores, cinta scotch, cinta masking tape gruesa, papelotes, vasos, papel de reciclaje, conos.

**ACTIVIDAD DE INICIO:**

**DINAMICA “Escritura grupal”**

**Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la dinámica:** Incidir en la importancia de la comunicación interna en el éxito del trabajo.

**Descripción de la dinámica:** Se formará equipos de 4. A cada equipo se le entrega dos hojas de color, un trazo de cinta, un plumón grueso, y 4 trazos de hilos gruesos (1 metro aprox. Cada trazo). Antes de empezar se pedirá que unan las hojas con cinta. Luego los 4 participantes tendrán que escribir en las hojas las palabras: “Comunicación interna”. No podrán tocar el plumón. Para ello tendrán que hacer uso del hilo grueso. Cada participante amarrará su hilo alrededor del plumón. Una vez unido los 4 hilos, se las ingeniarán para escribir las palabras dadas.

Una vez finalizada la dinámica, se pedirá la apreciación de cada grupo y que comenten qué hicieron para lograr con éxito el objetivo.

***DESARROLLO:***

**TEMA:** Barreras y Propuestas de comunicación interna.

**Tiempo:** 40 min

**Estrategia metodológica:**

- ✓ Se realizará una breve exposición sobre las barreras de comunicación interna que existen en las empresas.
- ✓ Una vez finalizada la exposición, se pedirá que formen grupos (dependerá del número de participantes). Cada grupo debatirá y elaborará una propuesta o acciones para fomentar una buena comunicación interna en una empresa. Cada grupo plasmará sus ideas en papelotes, para luego ser presentado ante todos. Se reforzará las ideas de cada grupo.

***ACTIVIDAD DE CIERRE:***

**DINÁMICA “Guía grupal”**

**Tiempo:** 10 min

**Objetivo de la dinámica:** Permitirá cerrar la sesión interiorizando de forma dinámica los conocimientos aprendidos.

**Descripción de la dinámica:** Se pedirá que formen dos grupos. Cada grupo, haciendo uso de la cinta masking tape, dibujará un camino en forma de flecha sobre el piso. Dentro del dibujo de flecha se colocarán algunos obstáculos (vasos, piedras de papel reciclaje, conos, etc). Cada grupo elegirá un representante para que sea vendado y camine sobre la flecha dibujada sin tropezarse con los obstáculos. El resto del grupo tendrá que dirigir a su compañero para que llegue ileso y con éxito al final de la flecha.

Al finalizar la dinámica se pedirá la apreciación de los participantes vendados y de los que fueron guía para el logro de la meta.

#### **APRENDIZAJES OBTENIDOS:**

- ✓ Barreras de la comunicación interna.
- ✓ Acciones para fomentar una buena comunicación interna en el ámbito organizacional.

#### **SESIÓN N° 04**

**Estrategia:** Generar actividades de interacción entre trabajadores.

**Acción:** Realizar la formación de equipos de trabajo rotativo, acorde con las capacidades y habilidades de cada colaborador de la organización, lo cual deberá ir de la mano con la presentación de propuestas de mejoras en los diferentes procesos de la organización, las cuales deberán ser debatidos y compartidos entre todos los equipos encontrando las mejores soluciones para todos.

**Base teórica:** Dimensión: Efectividad, corresponde a las conductas, pues la clave de la gestión es conseguir que los colaboradores tengan determinados comportamientos consistentes o que hacen factible alcanzar los objetivos estratégicos que definió la compañía.

**Fin de la estrategia:** Establecer relaciones duraderas y comunicación interna eficiente entre todos los miembros de la organización, permitiendo que expresen sus puntos de vista y sean considerados en cuenta con el fin de mejorar su ambiente organizacional.

**TEMA: Práctica de saberes previos - Comunicación interna y Clima organizacional.**

**OBJETIVOS:** Reconocer la importancia que posee la comunicación interna en el clima organizacional.

**DURACIÓN:** 60 min

**RECURSOS MATERIALES:** Laptop, proyector, 2 hojas de caso práctico, globos de dos colores, premios.

**ACTIVIDAD DE INICIO:**

**TEMA:** Comunicación interna en el clima organizacional.

**Tiempo:** 15 min

**Estrategia metodológica:**

- ✓ Se dará una breve introducción de los temas que se han analizado en el transcurso de las actividades del taller.

**DESARROLLO:**

**TEMA:** Caso práctico - comunicación interna y clima organizacional.

**Tiempo:** 30 min

**Estrategia metodológica:**

- ✓ Se pedirá que formen grupos. Se les entregará un mismo caso para ser analizado y finalizarán respondiendo las preguntas que se plantean. Sus respuestas las plasmarán en papelotes para que pueda ser expuesto ante todos. Se verá el análisis que realice cada grupo y se reforzará las respuestas que brinden.

## **ACTIVIDAD DE CIERRE:**

### **DINÁMICA “Guerra de globos”**

**Tiempo:** 15 min

**Objetivo de la dinámica:** Permitirá cerrar la sesión con dinamismo.

**Descripción de la dinámica:** Se pedirá que formen dos equipos. A cada equipo se le asignará un color y se les entregará un globo por participante. Ambos equipos se pondrán frente a frente pues se van a enfrentar a una guerra, en la que tendrán que defender su globo. Cada equipo intentará reventar la mayor cantidad de globos del equipo contrario. Antes de iniciar la guerra cada equipo se reunirá por 3 minutos para planificar su estrategia. Ganará el equipo que se quede con más globos inflados.

Al finalizar la dinámica se pedirá a ambos grupos que comenten qué estrategia utilizaron y en qué medida les fue necesaria la comunicación interna para el logro de objetivos.

*Se finaliza el taller agradeciéndoles su participación y enfatizando la importancia de la comunicación interna en un buen clima organizacional.*

### **APRENDIZAJES OBTENIDOS:**

- ✓ Se reincidió en la importancia de la comunicación interna en el clima organizacional.

## 7.8 PRESUPUESTO DEL TALLER

**TABLA 15.** *Presupuesto del taller.*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DETALLE GASTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNIT.</b>	<b>COSTO TOTAL.</b>	<b>TOTAL</b>
Coordinaciones para realización de talleres	Movilidad interna	4	15	S/.60	<b>S/.60</b>
Diseño de taller de comunicación interna	Materiales diversos (Hojas, impresiones)	2	20	S/.40	<b>S/.40</b>
Aplicación Taller n° 01 (Sesiones 1 y 2)	Honorarios experto	1	200	S/.200	<b>S/.200</b>
	Materiales dinámicas	1	40	S/.40	<b>S/.40</b>
	Incentivos para participantes	10	15	S/.150	<b>S/.150</b>
	Transporte interno	4	15	S/.60	<b>S/.60</b>
	Honorarios experto	1	200	S/.200	<b>S/.200</b>
Aplicación Taller n° 02 (Sesiones 3 y 4)	Materiales dinámicas	1	30	S/.30	<b>S/.30</b>
	Incentivos para participantes	10	10	S/.100	<b>S/.100</b>
	Transporte interno	3	15	S/.45	<b>S/.45</b>
	Materiales varios	30	0.5	S/.15	<b>S/.15</b>
	Movilidad	4	15	S/.60	<b>S/.60</b>
<b>TOTAL</b>					<b>S/.1,000</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 7.9 ANEXOS DE LA PROPUESTA

### Desarrollo del taller de comunicación interna

**Sesión 1.** Suministrar información de manera frecuente a los colaboradores

**Duración: 60 min**

#### DINÁMICA DE PRESENTACIÓN

##### LA PELOTA PREGUNTONA

- Formarán un círculo.
- Se les entregará una pelota, la cual irán pasando al ritmo de la música.



- Cuando se apague la música, la persona que se quede con la pelota, dirá:
  - su nombre
  - pasatiempo favorito
  - y su compromiso en las actividades del taller.



#### TRABAJO EN GRUPOS

### DEFINAN COMUNICACIÓN INTERNA



Figura 10. Dinámica “La pelota preguntona”- diapositiva

Figura 11. Conceptos sobre comunicación interna

#### Dinámica grupal: Las sillas



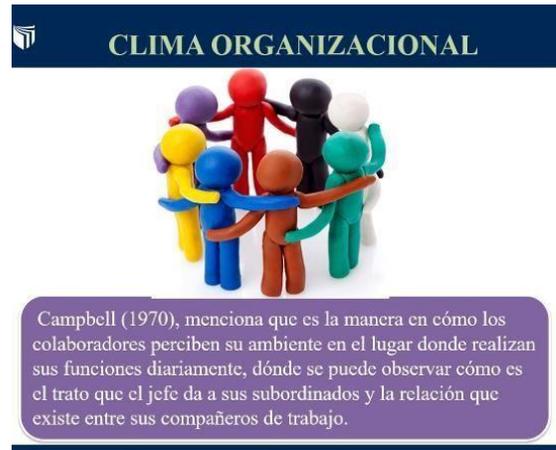
Figura 12. Dinámica “Las sillas” – diapositiva.

**Sesión 2.** Establecer canales de comunicación directa entre compañeros de trabajo.

**Duración: 60 min**



*Figura 13.* Dinámica "Llenando el vaso"-  
diapositiva



*Figura 14.* Clima organizacional y sus  
dimensiones.



*Figura 15.* Dinámica "El vendado"- diapositiva

**Sesión 3.** Implementar la realización de actividades de integración.

**Duración: 60 min.**

## DINÁMICA ESCRITURA GRUPAL



*Figura 16.* Dinámica “Escritura grupal”-diapositiva.

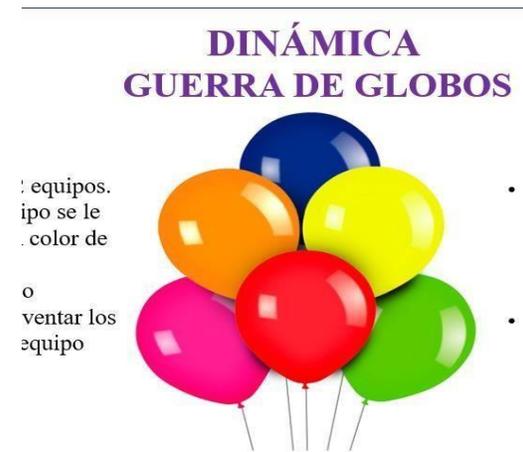


*Figura 17.* Barreras de comunicación.

**Sesión 4.** Generar actividades de interacción entre trabajadores.



*Figura 18.* Caso práctico.



*Figura 19.* Guerra de Globos- diapositiva.

**Evidencias fotográficas de la aplicación del taller.**

*Figura 20.* Presentación de información del taller de estrategias de comunicación interna.



*Figura 21.* Dinámica “La pelota preguntona”



*Figura 22.* Dinámica “El vendado”  
Primer participante



*Figura 23.* Dinámica “El vendado”  
Segundo participante



*Figura 24.* Dinámica “El vendado”  
Tercer participante.



*Figura 25. Dinámica “Escritura grupal”*  
Primer grupo.



*Figura 26. Dinámica “Escritura grupal”*  
Segundo grupo.



*Figura 27. Dinámica “Escritura grupal”*  
Tercer grupo.



*Figura 28. Dinámica “Escritura grupal”*  
Cuarto grupo.



*Figura 29. Dinámica “Guerra de globos”*



*Figura 30. Participantes en el taller.*

### Anexo 3. Lectura de apoyo para el taller.

#### CASO PRÁCTICO 01: CLIMA LABORAL



Una empresa de servicios, con grandes problemas internos generados por un elevado nivel de rotación en puestos de nivel bajo y medio decide investigar qué pasa. El departamento de recursos humanos propone a la dirección de la empresa realizar una encuesta de clima laboral para averiguar qué aspectos preocupan a los trabajadores que hacen que se marchen para así intentar dar solución. Los niveles de rotación están muy por encima de las empresas de la competencia.

La dirección, a priori, les da margen total para poder realizarlo y presentarles el informe lo antes posible. Se decide que las variables a medir van a ser las condiciones laborales, ambiente laboral y desarrollo profesional con bastantes subvariables en cada uno de estos apartados.

Se realiza, en primer lugar, una concienzuda labor de comunicación desde el departamento de personal para explicar qué se pretende hacer con esta encuesta y qué se hará con los resultados. Se informa a todos los trabajadores que los resultados globales se harán públicos a todos y que se informará qué acciones son las que se van a acometer por la dirección de forma urgente de entre las que se vean que son mejorables.

Los trabajadores deciden participar, rellenando unas encuestas anónimas y teniendo una pequeña entrevista con los miembros de recursos humanos para que puedan matizar preguntas que creen que son importantes. Por supuesto, está garantizada la confidencialidad para evitar suspicacias de cualquier tipo. Consiguen que participe el 99% del personal en plantilla.

Tras la recogida de datos se pasa el informe a dirección y sale a la luz que los motivos principales por los que los trabajadores abandonan la compañía son por posibilidades de desarrollo profesional, tema económico, porque consideran que sus salarios están muy por debajo del sector, comunicación interna muy caótica y escasa motivación por la desidia de la dirección hacia su papel en la compañía.

Recursos humanos presenta este informe a dirección y ésta se enfada al ver los resultados y le comenta a recursos humanos que no piensan cambiar nada y que al que no le guste ya sabe donde está la puerta. Por supuesto, los resultados globales nunca se hicieron públicos por expresa orden de la cúpula directiva. El departamento de recursos humanos quedó desacreditado y el ambiente aun empeoró entre los trabajadores además de no mejorar la tendencia de rotación dentro de la empresa.

Las preguntas para resolver son:

1. ¿Qué fallo aquí?
2. ¿Tiene solución esta situación en una organización?
3. ¿Qué parte de la encuesta de clima laboral no se hizo bien?
4. ¿Cómo actúa recursos humanos aquí? Y
5. ¿Por qué la dirección no pretende cambiar nada?

Fuente: Fernández (2006).

**Cronograma de actividades de la propuesta.**

No	ACTIVIDADES:	AÑO 2018																							
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	Identificación de temas a tratar dentro del taller de comunicación interna.	■	■	■	■																				
2	Inicio de coordinaciones con directivos de la organización.					■	■	■	■																
3	Inicio del diseño del taller de comunicación interna.									■	■														
4	Elaboración de Taller 01 (Sesiones 1 y 2)											■	■												
5	Elaboración de Taller 02 (Sesiones 3 y 4)													■	■										



## VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2017). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores- Lima 2017 (tesis pre grado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3158/Aguilar\\_ASL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3158/Aguilar_ASL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arraigada, J. (31 de Marzo de 2014). *Radio interna, una nueva forma de motivar a los empleados*. Recuperado de <https://www.insidecom.cl/single-post/2014/3/31/Radio-Interna-una-nueva-forma-de-informar-y-motivar-a-los-empleados>
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y clima laboral (tesis de pregrado). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad de Rafael Landívar. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Barrantes, M. (2016). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA. Año 2016 (tesis pre grado). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3651/3/barrantes\\_rmg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3651/3/barrantes_rmg.pdf)
- Brunet, L. (1987). *El Clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Caligiore, C y Diaz T. (2003). *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso*. Revista Venezolana de Gerencia (RVG).
- Campbell, J. (1970). *Psychometric theory*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Cardona, K. (2012). Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos (tesis post grado). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. Recuperada de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942_1.pdf)
- Cigoña, J. (21 de noviembre de 2016). ¿Cómo mejorar la comunicación interna y el clima laboral de la empresa? Recuperado de <https://www.laboral-social.com/como-mejorar-comunicacion-interna-clima-laboral-empresa.html>.
- Del Pozo Lite, M. (2000) *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones, Casos de Empresas*. España: Editorial Ediciones Universidad de Navarra.

- Drucker, M. (2012). El estudio del clima organizacional. Lima: infojobs. Recuperado de <https://proyectoayudaempresa.com/2013/05/23/el-estudio-de-clima-organizacional-1/0>.
- Fernández, C. (2006). *La Comunicación en las Organizaciones: la visión estratégica del comunicador organizacional*. Primera Edición. México: Editorial Trillas S.A,
- Formanchuck, A. (05 de diciembre de 2008). Problemas de Comunicación interna en las empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/problemas-comunicacion-interna-empresas/>
- Hernández, R., Hernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Millán, J. y Montero M. (2017). Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016 (tesis pre grado). Lima, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2012). Conflictos Laborales. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS\\_GESTION/2012/INFO\\_RME\\_ANUAL\\_CONFLICTOS\\_LABORALES\\_2012.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFO_RME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf)
- Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la comunicación interna. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n40/n40a12.pdf>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Valle, C. (2016). *Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa Industrial de Lima (tesis post grado)*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621664/1/Valle\\_cv.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621664/1/Valle_cv.pdf)
- Zurita, P. (2013). Propuesta de estrategia de comunicación interna en Diario El Universo. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1928/1/T-UCSG-POS-MCO-4.pdf>

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como finalidad, aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la empresa King Kong Lambayeque.

**Indicaciones:** Le brindaré un cuestionario el cual consta de una serie de preguntas para marcar, las cuales se deberán responder de acuerdo con su criterio:

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

**Edad:** .....

**Sexo:** F     M   

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AUTONOMÍA INDIVIDUAL</b>						
<b>GRADO DE DECISION</b>						
1	Ante situaciones conflictivas usted, toma iniciativa para tomar decisiones.					
2	Se le permite tomar sus propias decisiones la mayor parte del tiempo.					
3	Se le brinda la confianza necesaria para que resuelva los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás					
4	Usted se adapta con facilidad a nuevas reglas establecidas en su centro de trabajo. Usted se adapta con facilidad a nuevas reglas que se brindan en la organización King Kong Lambayeque					
<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>						
<b>OBJETIVOS</b>						
5	Las metas establecidas durante su jornada laboral son claras y aceptadas por todos					
6	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema difícil de solucionar sabe quién debe resolverlo. cuando se presenta frecuentemente un problema difícil de solucionar, sabe a quién debe recurrir dentro de la empresa King Kong Lambayeque.					
7	Cuando no sabe cómo hacer algo, cuenta con el apoyo de sus compañeros u responsable del área cuenta con el apoyo de sus compañeros u responsable del área, ante cualquier circunstancia					
8	¿En el transcurso de la semana su jefe le ha informado a cerca de su rendimiento?					

9	Recibe la información necesaria para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo.					
<b>MÉTODOS</b>						
10	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución					
11	Para poder realizar un buen trabajo, usted cuenta con los materiales y equipos necesarios					
12	Realizan charlas diarias antes de comenzar con su jornada laboral para informarles a cerca de la producción que se va a realizar y seguridad industrial.					
13	Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.					
14	Entre sus compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.					
<b>RECOMPENSA</b>						
<b>PROMOCIÓN</b>						
15	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo.					
16	Dentro de la organización se le brinda la oportunidad de ascender de puesto					
<b>ASPECTO MONETARIO</b>						
17	Cuando cumplen con las metas establecidas se le brinda un bono adicional.					
18	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, reconocimiento, entre otros), cuando hace un trabajo bien hecho?					
<b>CONSIDERACIÓN</b>						
<b>ESTÍMULO</b>						
19	Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo, brindándole palabras de aliento					
20	La gerencia o jefe de área siempre está dispuesta a escuchar sus opiniones					
21	Su superior inmediato le informa cuando realiza bien su trabajo y cuándo debe mejorar.					
22	Cuenta con el apoyo de su jefe y compañeros cuando se presentan problemas dentro de su centro de trabajo.					

Fuente: Elaboración propia.

## GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista es elaborada por la estudiante de la Escuela de administración de la Universidad César Vallejo, Dirigida al gerente con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación titulada estrategias de comunicación interna para mejorar clima organizacional. A continuación, le realizaré una serie de preguntas; para lo cual, es importante que responda con sinceridad. Los resultados servirán para mejorar la calidad de mi trabajo de investigación.

**Lugar:** ..... **Fecha:** .....

**Hora de inicio:** ..... **Hora de finalización:** .....

### DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre:

Edad:

Nivel de estudios:

### DATOS DE LA INSTITUCIÓN

<b>Años de fundación</b>
<b>Cuantos trabajadores conforman la empresa</b>

### PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

1. Para usted ¿cuál es la importancia de poder aplicar estrategias de comunicación interna dentro de la empresa King Kong Lambayeque?
2. Para poder comunicarse con sus colaboradores, usted emplea algún tipo de estrategia para que exista un ambiente laboral positivo. Mencione cuáles aplica dentro de su organización.
3. De qué manera su organización beneficia a sus colaboradores por concluir con su jornada de trabajo diario, cumpliendo con la meta establecida.
4. ¿Cómo es la relación entre usted y sus colaboradores?

5. Ha notado que todos los colaboradores, conocen y se identifican con los valores y políticas dentro de la organización. Qué acciones está tomando.
6. Ante cualquier consulta que tengan los colaboradores, usted los recibe cordialmente y a puerta abierta en la oficina.
7. ¿Cada cuánto tiempo?
8. Toma en cuenta las opiniones, sugerencias y quejas que presentan los colaboradores.
9. ¿De qué manera se toma en cuenta las sugerencias y quejas que realizan dentro de la organización los colaboradores?
10. Cree Usted que existe buena comunicación entre las diversas áreas. Describa alguna experiencia.
11. ¿En qué medida los colaboradores participan en la decisión que involucra de acuerdo su función?
12. ¿De qué manera usted realiza el diálogo con sus colaboradores?
13. Brinda oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
14. Mencione algunas de estas oportunidades.
15. Cómo, usted controla los problemas o diferencias que se presenten entre las diversas áreas.

**Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día**

# GUÍA DE ENTREVISTA FIRMADA POR EL GERENTE- PARTE I

## GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista es elaborada por la estudiante de la Escuela de administración de la Universidad César Vallejo, Dirigida al gerente con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación titulada estrategias de comunicación interna para mejorar clima organizacional. A continuación, le realizaré una serie de preguntas; para lo cual, es importante que responda con sinceridad. Los resultados servirán para mejorar la calidad de mi trabajo de investigación.

Lugar: *Lambayeque* ..... Fecha: *02/05/18* .....

Hora de inicio: ..... Hora de finalización: .....

### DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre: *Edgar E. Páez Bances*

Edad: *42*

Nivel de estudios: *Superior*

### DATOS DE LA INSTITUCIÓN

Años de fundación	
Cuántos trabajadores conforman la empresa	
Misión	
Visión	
Ruc	
Cuántos áreas existen	

### PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

1. Para usted ¿cuál es la importancia de poder aplicar estrategias de comunicación interna dentro de la empresa King Kong Lambayeque?

Fuente: Elaboración propia.

## GUÍA DE ENTREVISTA FIRMADA POR EL GERENTE- PARTE II

2. Para poder comunicarse con sus colaboradores, usted emplea algún tipo de estrategia para que exista un ambiente laboral positivo. Mencione cuáles aplica dentro de su organización.
3. De qué manera su organización beneficia a sus colaboradores por concluir con su jornada de trabajo diario, cumpliendo con la meta establecida.
4. ¿Cómo es la relación entre usted y sus colaboradores?
5. Ha notado que todos los colaboradores, conocen y se identifican con los valores y políticas dentro de la organización. Qué acciones está tomando.
6. Ante cualquier consulta que tengan los colaboradores, usted los recibe cordialmente y a puerta abierta en la oficina.
7. ¿Cada cuánto tiempo?
8. Toma en cuenta las opiniones, sugerencias y quejas que presentan los colaboradores.
9. ¿De qué manera se toma en cuenta las sugerencias y quejas que realizan dentro de la organización los colaboradores?
10. Cree Usted que existe buena comunicación entre las diversas áreas. Describa alguna experiencia.
11. ¿En qué medida los colaboradores participan en la decisión que involucra de acuerdo su función?
12. ¿De qué manera usted realiza el diálogo con sus colaboradores?
13. Brinda oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
14. Mencione algunas de estas oportunidades.
15. Cómo, usted controla los problemas o diferencias que se presenten entre las diversas áreas.

**Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día**

MAN EXPORTACIONES LANBATEQUE S. CIA S. DE R.L.

Edgar E. Ojeda Bances  
GERENTE

# VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N°01

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO**

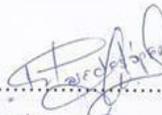
Yo, Lilian Roxana Paredes López....., titular del DNI.  
N° 16655482....., de profesión  
Estadística....., ejerciendo  
actualmente como Docente Universitaria....., en la  
institución UNPRG / UCV - Chiclayo.....

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE"

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.



Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López  
COESPE N° 394  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Nombre: Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N°02

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Gonzales Zarpán Luis Miguel, titular del DNI.  
N° 42388446, de profesión  
Adm. Marketing, ejerciendo  
actualmente como DTP, en la  
institución UCV

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE"

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.



42388446  
MBA. Lic. Adm. Luis Miguel  
Gonzales Zarpán  
ASESOR

Nombre: Gonzales Zarpán Luis Miguel  
DNI: 42388446

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N°03

### CONSTANCIA DE LA VALIDACIÓN

Yo, Edgar E. Odores Ponce, titular del DNI. N° 16738506  
De profesión Contador, ejerciendo actualmente como  
Gerente, en la institución M.B.N. Exportaciones Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión de los instrumentos elaborado por la estudiante de Administración de empresas, quién se encuentra realizando un trabajo de investigación titulado **"ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR CLIMA ORGANIZACIONAL, EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE-2018"**

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables. Teniendo como escalas las siguientes:

- (1) NUNCA
- (2) CASI NUNCA
- (3) A VECES
- (4) CASI SIEMPRE
- (5) SIEMPRE

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes

Chiclayo 12 de 05 de 2018

E.O.P.  
Nombre: Edgar E. Odores P.  
DNI: 16738506

# PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Pimentel, 07 de Diciembre del 2017

**OFICIO N° 139-17/UCV/EAPA**

Señor:

Edgar E Oldar Bances

GERENTE KING KONG LAMBAYEQUE

Presente.-

**ASUNTO : SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo y en atención al rubro del asunto manifestarle lo siguiente:

Que, la estudiante **CRUZ BOCANEGRA CINTHIA PAMELA**, identificada con Código Universitario **7000724027**, del IX CICLO, quien desea realizar su proyecto de tesis en la Institución que usted dirige denominado: **“APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE - 2018”**. Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque; con una vigencia de 10 (diez) meses.

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser aceptado para que la estudiante realice su proyecto de tesis, sírvase comunicarnos por escrito o vía mail a [mcarrasco@ucv.edu.pe](mailto:mcarrasco@ucv.edu.pe), CC. [kseminarios@ucv.edu.pe](mailto:kseminarios@ucv.edu.pe)

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.  
-----  
Mgtr. Marco A. Carrasco Chávez  
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

  
-----  
Edgar E. Oldar Bances  
GERENTE

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel Km. 3.5  
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Fuente: Elaboración propia.

FOTOS.



Figura 31. Entrevista al Gerente.



Figura 32. Entrevista al ingeniero de producción.



Figura 33. Aplicación del cuestionario



Figura 34. Visita a la organización.



*Figura 35.* Reuniones con el gerente- local de ventas.



*Figura 36.* Reuniones con el gerente- local dentro de planta.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación:** “Estrategias de Comunicación interna para mejorar Clima Organizacional, empresa King Kong Lambayeque-2018.”

**Línea de investigación:** Gestión del Talento Humano.

**Alumna:** Cruz Bocanegra Cinthia Pamela.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> ¿Cómo la aplicación de estrategias de comunicación interna mejora el clima organizacional en la empresa King Kong	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.  <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> a) Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en los colaboradores en la	<b>H1:</b> La aplicación de estrategias de comunicación interna mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque-2018.	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA		<b>Tipo de investigación,</b> aplicada.  <b>Diseño de la investigación,</b> pre-experimental.  <b>Población,</b> determinado por los colaboradores de la empresa King Kong Lambayeque (30)  <b>Muestra,</b>	<b>GUÍA DE ENTREVISTA</b>
				Autonomía individual		

Lambayeque-2018?	empresa King Kong Lambayeque- 2018.	<b>H0:</b> La aplicación de estrategias de comunicación interna no mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.	CLIMA ORGANIZACIONAL	(30) Colaboradores	CUESTIONARIO	
	b) Diseñar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.	mejora el clima organizacional en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.		Grado y estructura del puesto		<b>Técnicas de recolección de información:</b>
	C) Evaluar y comparar la mejora del clima organizacional en los colaboradores en la empresa King Kong Lambayeque- 2018.			Recompensa		<b>Fuentes primarias,</b> observación, encuesta <b>Fuentes secundarias,</b> libros <b>Fuentes terciarias,</b> internet. <b>Procedimiento:</b> spss

Fuente: Elaboración propia.



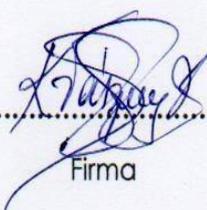
## ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 4
--	--	---

Yo, Kelly Cristina Vásquez Huatay, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada Estrategias de Comunicación interna para mejorar Clima Organizacional, empresa King Kong Lambayeque-2018, de la estudiante Cinthia Pamela Cruz Bocanegra, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Pimentel - 11 de Julio del 2018



Firma

Kelly Cristina Vásquez Huatay

DNI: 16690083

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CRUZ BOCANEGRA CINTHIA PAMELA

INFORME TÍTULADO:

"ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR CLIMA  
ORGANIZACIONAL, EMPRESA KING KONG LAMBAYEQUE -2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LINCENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 19/01/2018

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)

The image shows a circular stamp from the 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN' of the 'UCV CHICLAYO' campus. The stamp contains the university's logo and the text 'CHICLAYO'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. Below the stamp, the text 'FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN' is printed.