



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una  
institución financiera de Talara, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Vargas Cango, Glenny Emperatriz (ORCID: 0000-0001-9016-4321)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

En primero lugar le dedico mi tesis a mi madre, pues su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien.

Le dedico también a mis hijos Camila Belén Morante Vargas y Johann Ramsés Morante Vargas, quienes siempre han sido mi fuente de motivación e inspiración y fortaleza para seguir luchando y ser un gran ejemplo para ellos. A mi querido esposo que con su gran apoyo incondicional no hubiera sido posible el éxito de mi tesis.

A mis hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumplir con mis ideales logrando que este sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por tu amor y tu bondad que no tiene fin, me permite sonreír ante todo mis logros que son resultados de tu ayuda que cuando caigo y me pones a prueba aprendo de mis errores.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, no cesan las ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias por estar presente no sólo en esta etapa de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome lo mejor y buscándome lo mejor para mi persona.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE. DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables, Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características que presenta la comunicación simétrica.....	15
Tabla 2 Comunicación transparente.....	17
Tabla 3 Relaciones.....	18
Tabla 4 Participación de los trabajadores.....	19
Tabla 5 Condiciones laborales.....	20

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar las estrategias de comunicación que promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019. Siendo la metodología empleada de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal y descriptivo, el enfoque fue cuantitativo. Mientras que la población, estuvo conformado por los 50 trabajadores de la empresa, utilizando como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que las estrategias de comunicación para promover el clima laboral se aplican en un nivel bajo, sin embargo, la entidad dispone de potencial para fortalecer sus recursos físicos y humanos. Por ende, el clima laboral mejorará y los resultados serán los adecuados en cualquier contexto o falencia presentada.

**Palabras clave:** Estrategias, comunicación, clima laboral, institución financiera.

## ABSTRACT

The general objective of this study was: To determine the communication strategies that promote the work environment in a financial institution in Talara, 2019. Being the methodology used of an applied type, of non-experimental, transversal and descriptive design, the approach was quantitative. While the population was made up of the 50 workers of the company, using the questionnaire as an instrument. It was concluded that communication strategies to promote the work environment are applied at a low level, however, the entity has the potential to strengthen its physical and human resources. Therefore, the work environment will improve and the results will be adequate in any context or shortcoming presented.

**Keywords:** Strategies, communication, work environment, financial institution.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el ámbito internacional, las estrategias de comunicación en aras de promover el clima laboral en las entidades financieras se encuentran en un nivel bajo, tanto en el ámbito internacional, nacional, como local. Es importante mencionar a España, donde se aprecia que para ser exitosos es vital que los trabajadores puedan colaborar con su parte de la labor, de acuerdo a Mata (2019), en una organización, el 60% de las falencias ocurren por una comunicación interna inadecuada. La institución intenta mejorar cada día y al mismo tiempo brinda al colaborador una correcta herramienta de atención y tratando de reconocer su labor para que puedan confiar en sí mismos y de esa manera incrementar su nivel de productividad. De igual manera se puede añadir que este año las organizaciones en el entorno mundial intentarán invertir 60% más correspondiente a estrategias de comunicación, ya que es fundamental contar con un medio que trate de motivar dicha comunicación, considerando a la tecnología como herramienta de fortalecimiento continuo.

De acuerdo a Harvard Deusto (2017), las políticas de comunicación empezaron a considerar la actividad de integrar en los organigramas de las organizaciones a partir de la década del 80, en EE. UU y Europa, la puesta en práctica de estas políticas no logró el éxito anhelado que exige la tendencia organizacional nueva, sin embargo, se obtuvo una respuesta aproximada a la real situación en fundamento a una complejidad empresarial mayor. En los inicios, la comunicación se desarrollaba de manera vertical y se consideraban actividades laborales, organizacionales y operativas, sin embargo, con el transcurso del tiempo, esta herramienta consiguió independizarse del recurso humano y llegó a incluir la estrategia de comunicación corporativa.

De acuerdo a Guzmán (2018), la empresa Tayio Motors (Nissan) en Bolivia, la encargada de dirigir el área de recursos humanos, muestra interés por los colaboradores, consigue detectar falencias al momento de brindar información, ya que ciertos empleados no disponían correo electrónico similar, para fortalecer este factor de comunicación se logró evaluar el empleo de instrumentos tecnológicos sencillos que contribuya a la medición y a incrementar de manera positiva el clima



laboral. Cabe mencionar que Nissan llegó a ser el fundador en la actividad de instalar dispositivos con el fin de medir el clima en las actividades laborales, el cual permitió maximizar su grado de satisfacción a un 60%, esto quiere decir que 7 de 10 trabajadores consiguen pulsar la alternativa verde, brindando respuestas de forma positiva.

Según La Republica (2016), en el ámbito nacional, el clima laboral logra repercutir en la productividad de las empresas. El estudio "Diagnóstico de Clima Motivacional", ejecutado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo, pudo concluir dicho panorama, vale decir, que, de 10 colaboradores en el territorio peruano, 7 de ellos sienten insatisfacción permanente en las organizaciones donde laboran. Dichos resultados se consiguieron en fundamento a 3 variables. En primer lugar, la necesidad de obtener una remuneración correcta, el deseo vehemente por la labor y el último aspecto relacionado con el deseo de identificarse con la institución, en fundamento a la confianza y comunicación.

De acuerdo a Great Place To Work (2018), anualmente, el Great Place to Works (GPTW) efectúa un ranking en la cual logra agrupar a las organizaciones top para laborar. En el Perú, la relación encabeza la organización Atento, que realiza la actividad de prestar servicios de outsourcing. Los diez lugares primeros del ranking, que efectúa una evaluación a las instituciones, los cuales toman en cuenta a más de 1.000 empleados, se ubican, Supermercados Peruanos, Interbank, Scotiabank, Compartamos Financiera, Atlantic City, Promart, Saga Falabella. Ante tal panorama, conservar un clima laboral adecuado contribuirá al logro de los objetivos organizacionales.

En el ámbito local, la institución financiera en estudio, el cual se centra en otorgar soluciones financieras oportunas e integrales, y la reconocen por ser una financiera sólida, ágil e innovadora, que conserva alianza con los emprendedores. La organización, ofrece beneficios a los usuarios, entre ellos, dispositivos electrónicos que contribuyan a realizar operaciones dinámicas. Posterior a la percepción minuciosa en la institución financiera, la cual cuenta con un equipo de trabajadores de cantidad moderada, se consiguió detectar aspectos que reflejan las consecuencias principales de que se desarrolle un inadecuado ambiente. Cabe mencionar, los problemas de familia que de forma continua tienen los empleados,

chismes, comentarios no apropiados, falta de puntualidad, la presión de la labor que se efectúa acompañadas de metas, escaso conocimiento de sus responsabilidades diarias, la remuneración comparada con otras entidades, originando en el último ciclo, escasa productividad, sumado a ello la carencia de comunicación y poca preocupación en considerarlos en la toma de decisiones; todos estos aspectos han reflejado un sentimiento de un clima laboral incorrecto. De otra parte, hay un estilo de dirección erróneo que muestra indiferencia, sin tomar acciones frente a las falencias de comunicación entre todos los integrantes de la organización. Ante este panorama, es vital puesta en práctica de técnicas de comunicación en aras de fortalecer el clima laboral de la entidad estudiada. De continuar la situación con el mismo estilo, el clima laboral en la entidad, no conseguirá una mejora, el entorno puede verse reflejado en otros aspectos de la institución, llevando a cabo de forma deficiente el correcto desenvolvimiento de las actividades laborales en la organización. En este contexto, la manera de llevar un control sobre la situación podría ser mediante la aplicación de estrategias de comunicación, que puedan promover un desarrollo correcto del clima laboral de la entidad financiera de Talara investigada.

La investigación se plantea resolver el siguiente problema general: ¿Qué estrategias de comunicación promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿Qué características presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara?, ¿Cómo se realiza la comunicación transparente en una institución financiera de Talara?, ¿Cómo se encuentran las relaciones en una institución financiera de Talara?, ¿Qué participación de los trabajadores existe en una institución financiera de Talara?

Las falencias identificadas en la entidad financiera de Talara, entre ellas los problemas de familia que de forma continua tienen los empleados, chismes, comentarios no apropiados, falta de puntualidad, la presión de la labor que se efectúa acompañadas de metas, escaso conocimiento de sus responsabilidades diarias, la remuneración comparada con otras entidades, originando en el último ciclo, escasa productividad, sumado a ello la carencia de comunicación y poca preocupación en considerarlos en la toma de decisiones; todos estos aspectos han

reflejado un sentimiento de un clima laboral incorrecto. Por tal razón, se pretenden tomar en cuenta estrategias de comunicación que pueden contribuir a controlar las necesidades de los trabajadores, tomaros en cuenta al momento de tomar decisiones, originando valor a sus actividades laborales, en aras de incrementar el compromiso que poseen con la organización y logren el cumplimiento de lo implantado.

Así mismo, presenta justificación metodológica, ya que de acuerdo a Bernal (2017) se lleva a cabo en aras considerar un método confiable y válidos para originar conocimiento respecto a cierto tema en estudio.

De igual manera presenta justificación social, debido a que el estudio contribuye a una mejora en el entorno del clima laboral en la entidad, el cual será una ventaja para los empleados, tanto en satisfacción como en desenvolvimiento; así mismo el usuario conseguirá observar un excelente servicio mediante la interacción con individuos que sienten satisfacción con el ambiente y con su trabajo diario, el cual repercutirá en un crecimiento mayor para la entidad financiera.

El objetivo general de la investigación consiste en Determinar las estrategias de comunicación que promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019. Teniendo los siguientes objetivos específicos. Identificar las características que presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara. Describir la comunicación transparente en una institución financiera de Talara. Caracterizar las relaciones en una institución financiera de Talara. Conocer la participación de los trabajadores que existe en una institución financiera de Talara.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se muestra los antecedentes referentes a las estrategias de comunicación y clima laboral. A continuación, se presentan los antecedentes en el ámbito internacional.

En el entorno internacional Armas (2018), en su estudio denominado “Comunicación interna y clima laboral”, investigación efectuada en Quetzaltenango-Guatemala, presentó como el objetivo general de definir la forma en que la comunicación beneficia al clima laboral. Referente a la metodología, se tomó en cuenta la investigación descriptiva. Concerniente a las conclusiones, se percibe que la comunicación consigue una gran ventaja para el clima organizacional, debido a que repercute a que los trabajadores puedan identificarse con la entidad, el cual es pieza clave en el estudio cuando se alcancen los objetivos, debido a que el empleado es elemento importante para el desarrollo de una institución; la investigación de igual forma manifiesta que la comunicación debe ser clara, vale decir, tiene que emplear las herramientas y fortalecer la forma de comunicación con los empleados.

Según Zurita (2017), en su estudio “Propuesta de estrategia de comunicación interna en Diario El Universo”, efectuada en Guayaquil-Ecuador, presentó el objetivo general de instaurar una técnica de comunicación interna con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades de la organización. Referente a la metodología, fue seccional o transaccional y no experimental. Con respecto a las conclusiones, se observa que la comunicación interna es la herramienta más utilizada en los diálogos de forma directa entre colaborador y jefe, la gerencia tiene que manifestar de manera clara los objetivos y cumplimientos, en aras de que haya una retroalimentación correcta, fortaleciendo el clima de la organización.

Cardona (2019), en su estudio denominado “Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos”, investigación efectuada en Quito- Ecuador, presentó el objetivo general de determinar la realización de un análisis sobre el manejo de la comunicación interna de las instituciones y las repercusiones para fortalecer el clima laboral y

reducir los problemas. Concerniente a la metodología, el diseño del estudio considerado fue correlacional y descriptivo. Se pudo concluir que hay una correlación cercana entre clima laboral y comunicación interna, logrando influir ellas mismas sus métodos; en consecuencia, la comunicación interna se responsabiliza de dar origen a un clima favorable, logrando la confianza que el trabajador requiere para efectuar sus cargos laborales.

En el ámbito nacional Aguilar (2017), en su estudio “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores- Lima 2017”, investigación realizada en Lima- Perú, presentó como objetivo general, definir el vínculo que hay entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores. Referente a las conclusiones, la organización no dispone de un correcto clima laboral, el cual es fundamental realizar una corrección de los vínculos que hay entre empleados, considerando sus puntos de vista y descartando que el equipo de trabajo que esté identificado con la empresa no llevará a cabo un trabajo eficientemente; en consecuencia, minimizará su desenvolvimiento a la hora de ejecutar sus responsabilidades. Las instituciones deben considerar lo observado y las reuniones en cada departamento, como un factor clave en el fortalecimiento de la institución; el cual consigue identificar de manera oportuna problemas y las necesidades que se presenten en la organización y brindarle solución a la brevedad sin alterar el clima que se origine en la organización.

Barrantes (2016), en su estudio “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA. Año 2016”, investigación efectuada en Lima- Perú, presentó como objetivo general, determinar la repercusión de la comunicación interna en el clima organizacional de la organización. Se pudo concluir que comunicación interna en la entidad se desarrolla de manera espontánea, no existe planificación estratégica para conseguir objetivos y repercutir en el comportamiento, la percepción y actitudes de sus integrantes. De igual manera, se percibió que no hay una técnica de comunicación concisa y clara con los empleados, en consecuencia, no se llega a cumplir las funciones de manera eficiente. El autor recomienda que, para mejorar el clima, resulta fundamental el monitoreo de forma frecuente a los empleados para la identificación de la falencia que se presente en los diversos departamentos.

Valle (2016), en su estudio “Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en una empresa Industrial de Lima”, investigación efectuada en Lima- Perú, presentó como objetivo general, realizar el análisis del vínculo que se origina entre el resultado de un control de la comunicación interna y el clima laboral. Referente a la metodología, es descriptiva y correlacional. Se pudo concluir que es fundamental el desarrollo de reuniones de forma mensual entre los operarios y supervisores, con el fin de que opinen sin ninguna amenaza la totalidad de inquietudes que manifiesten, estableciendo de esa manera una comunicación interna excelente.

En el ámbito local, Acosta & Venegas (2010), en su estudio denominado, “Clima organizacional en una cervecera de Piura, presentó como objetivo general, determinar las técnicas que contribuyan a un correcto clima laboral. Referente a la metodología, fue de tipo exploratorio. Se llegó a concluir que, consiguiendo identificar el clima de los colaboradores partiendo de un factor integrado, vale decir, la observación de los efectos subjetivos, del estilo formal de los encargados de administrador, del proceso formal, y de otros aspectos ambientales fundamentales.

Talledo y Pantaleón (2019), en su estudio denominado “El Clima laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura-2019”, presentó como objetivo general, determinar las estrategias que contribuyan a un adecuado clima laboral en la organización. Referente a la metodología, fue de tipo descriptiva y cuantitativa. Concerniente a las conclusiones, se consiguió demostrar que un trabajador capacitado, motivado y reconocido podrá responder de manera positiva a su labor diaria ya que son aspectos que repercuten en el desenvolvimiento de sus labores con el cliente externo e interno.

Salgado, Remeseiro & Iglesias (2016), en su estudio denominado “Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme”, presentó como objetivo general, establecer técnicas que contribuyan a la satisfacción de los colaboradores de la institución. Referente a la metodología, fue de tipo descriptiva y cualitativa. Con respecto a las conclusiones, los resultados manifiestan que son dos variables independientes, sin embargo, conservan vínculos entre sí de tamaño moderado. Lo que recomienda el panorama es que el clima y la satisfacción son variables distintas

y que únicamente se vinculan en un factor concreto, vale decir, la percepción de los vínculos interpersonales.

Seguidamente se presentan las teorías relacionadas a la variable independiente, estrategias de comunicación y la variable dependiente, clima laboral.

En primer lugar, se toma en cuenta la variable 1, estrategias de comunicación. La comunicación estratégica de acuerdo a Mino (2018) se centra en el receptor y tiende a la innovación y creatividad y es un factor metodológico de fijación de la misma, en las cuales se deben determinarse planes, responsabilidades y reglas para las labores, campañas y estrategias que se pretenden ejecutar; en consecuencia, las necesidades de las técnicas de comunicación se podrán encontrar integradas a las elecciones de la institución. La comunicación estratégica abarca investigar, planificar, efectuar y evaluar.

Según Pérez (2017), La comunicación interna se vincula de forma cercana a la totalidad de las labores propias de la institución y requiere la fusión de modelos nuevos de administración y organizacionales; las organizaciones cada vez brindan una trascendencia grande a la comunicación y esto facilita dar origen y hacer más sólida la imagen de la organización y refleje coherencia a la totalidad de los mensajes que consiguen emitir, particularmente enfocados al equipo de trabajo interno; los distintos tipos de organizaciones emplean la comunicación para dar a conocer las ocupaciones que ejecutan o los servicios que brindan, en aras de dar origen a una imagen de forma positiva, en la institución.

De acuerdo a Oviedo (2016), las estrategias de comunicación cuentan con un valor estratégico debido a que contribuye a comunicar eficientemente y permite intercambiar opiniones, pensamientos y sensaciones, se emplea como factor difusor de la cultura organizacional.

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable independiente, comunicación simétrica y comunicación transparente.

Según Men (2017), la comunicación simétrica, se fundamenta en principios de colaboración y empoderamiento de los trabajadores en las decisiones

importantes, con frecuencia, vinculada a una cultura participativa organizativa y un diseño orgánico. Muchas investigaciones han evidenciado las asociaciones de carácter positivo sobre la comunicación simétrica interna. Los indicadores que pretenden medir la dimensión son, la relación empleado – organización, expresiones de apoyo y toma de decisiones.

Referente al indicador relación empleado – organización, según Chirinos (2017), es la comunicación que se efectúa mediante un contrato escrito entre el empleador y el empleado, donde se pactan estatutos y beneficios de ambas partes. Referente a expresiones de apoyo, son palabras de ánimo que brindan los entes superiores de la organización a los colaboradores, en aras de que efectúen un trabajo con la respectiva motivación. Concerniente a toma de decisiones, es un proceso que abarca efectuar un análisis y seleccionar entre varias alternativas un punto de acción.

Según Men (2017), la comunicación transparente, se sugiere para dar origen a la confianza, la claridad de forma parecida como una definición vital y algo necesario para las democracias de forma accidental, logró captar una atención académica creciente de diversos campos, entre ellas, economía, contabilidad, periodismo, estudios de gestión, relaciones públicas y ciencias políticas. Esto significa, que dichas estrategias se fundamentan en elementos como la participación, información sustancial y responsabilidad. Dentro de los indicadores que permiten medir la dimensión, se encuentran, objetivos definidos, accesibilidad a información e información sustancial.

Según Crisancho (2016), afirma que el indicador, objetivos definidos, tiene que ver con el establecimiento de acciones claras y concretas que motiven al cumplimiento de las metas de la organización. Referente a accesibilidad a información, es la probabilidad de asegurar que cualquier individuo, no otorgando especial importancia a sus características lingüísticas, sus características físicas y cultura o lugar de origen, pueda tener acceso con igualdad de contenidos y condiciones al momento de presentarse. Concerniente a información sustancial, consiste en brindan información oportuna y no casual o accidental.



A continuación, se presenta la variable 2, clima laboral. Según Hernández (2018), en la actualidad la gestión de recursos humanos intenta conseguir el desarrollo con eficiencia de la totalidad del potencial humano, y la responsabilidad de la institución es otorgarle al empleado un ambiente correcto, que incluya comodidades laborales fundamentales en aras de cumplir con las responsabilidades. El clima laboral es la propiedad o la cualidad del entorno de la organización que los empleados observan y que repercute en su manera de actuar.

De acuerdo a Peña, Muñiz, Campillo, & Fonseca (2016) el clima laboral o clima organizacional, se define como el conjunto de impresiones de los empleados que llegan a ocupar el mismo centro de labores. De igual manera, se dice que el clima organizacional es el diseño básico del entorno organizacional y laboral, ya que otorga un panorama adecuado para la investigación desempeño, del comportamiento organizacional y comportamiento individual y en conjunto.

Seguidamente se presentan las dimensiones de la variable dependiente. Entre ellas se tiene, relaciones, participación y condiciones laborales.

De acuerdo a Hernández (2018), las relaciones son estructuras y los procedimientos, a través de ellas, se implantan normas en las actividades laborales y se llegan a adoptar las decisiones entre ambas partes. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, armonía jefe – empleado y armonía entre colegas.

Referente al indicador armonía jefe – empleado, según Men (2017), se refiere al vínculo que existe entre ambas partes, en el cual debe predominar el trato cordial, amable y con mucho respeto. Concerniente a armonía entre colegas, de igual manera es la relación que existe entre los colaboradores, el cual debe primar un trato empático, generoso, comprometido y honesto.

Con respecto a la dimensión participación, de acuerdo a Crisancho (2016), los individuos deciden tomar participación en un proyecto, previo acuerdo común, y para ello cuentan con herramientas personales fundamentales, entre ellas, confianza en la institución y mandos, conocimiento suficiente. Perciben las ventajas que existen en efectuarlo, vale decir un reconocimiento mayor y beneficios

económicos. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, sugerencias, decisiones y motivación para la participación.

Referente a la dimensión condiciones laborales, según Oviedo (2016), afirma que es el conjunto de aspectos que definen la situación del colaborador en lo que respecta a sus responsabilidades, entre ellas se incluyen el ambiente físico, las herramientas de trabajo, las horas de las labores y los beneficios que por derecho le corresponde a cada trabajador. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, supervisión, capacitación y facilidades para realizar las labores.

Concerniente al indicador supervisión, de acuerdo a Pérez (2017), menciona que es la actividad que realiza un individuo al dirigir o supervisar la labor de un conjunto de personas, en aras de conseguir de ellas su eficacia máxima y satisfacción de ambas partes. Con respecto a capacitación, es el sistema educativo de corto periodo, ejecutado de forma organizada y sistemática, a través de cual los individuos desarrollan habilidades, adoptan conocimientos y competencias en base a objetivos claros. Referente a facilidades para realizar las labores, consiste en brindar al colaborador manual donde se especifiquen de forma clara las funciones a desarrollar y explicarle el lugar que ocupa en la organización mediante un organigrama.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue aplicada, debido a que trato de brindar sugerencias a la problemática determinada (Baena, 2017). De otra parte, se le denomina de diseño no experimental y de corte transversal, donde se analizaron los hechos en un momento específico; de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) en estos estudios no se realiza manipulación de ninguna variable. Asimismo, fue de nivel descriptivo porque se estudiaron las variables en su medio natural sin generar cambios o manipulaciones de ningún modo (Muñoz, 2015).

#### **3.2. Variables, Operacionalización**

Variable 1: Estrategias de comunicación

La comunicación estratégica de acuerdo a Mino (2018) se centra en el receptor y tiende a la innovación y creatividad y es un factor metodológico de fijación de la misma, en las cuales se deben determinarse planes, responsabilidades y reglas para las labores, campañas y estrategias que se pretenden ejecutar; en consecuencia, las necesidades de las técnicas de comunicación se podrán encontrar integradas a las elecciones de la institución. La comunicación estratégica abarca investigar, planificar, efectuar y evaluar.

Variable 2: Clima laboral

Para Peña, Muñiz, Campillo, & Fonseca (2016) el clima laboral o clima organizacional, se define como el conjunto de impresiones de los empleados que llegan a ocupar el mismo centro de labores. De igual manera, se dice que el clima organizacional es el diseño básico del entorno organizacional y laboral, ya que otorga un panorama adecuado para la investigación desempeño, del comportamiento organizacional y comportamiento individual y en conjunto.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población se basó en los 50 colaboradores de la institución financiera de Talara en estudio, los cuales laboran en las distintas áreas de esta sucursal.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

##### **Criterio de inclusión**

Colaboradores de ambos géneros de todas las áreas de la institución financiera de Talara.

##### **Criterio de exclusión**

Colaboradores ausentes por motivos de uso físico vacacional, licencias u otros.

#### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) se trata de una parte de la población, que haga viable la recogida de la data. Para los efectos de este trabajo, se consideró la muestra censal de 50 colaboradores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnica**

Se aplicó la encuesta, la cual facilitó el recojo de datos, de acuerdo a los objetivos de la tesis. De acuerdo a Muñoz (2015) se trata de una técnica requerida para una investigación cuantitativa o mixta que se desarrolla a través de un método.

### **3.4.2. Instrumento**

Se aplicó un cuestionario, que aplicó la escala de Likert, diseñado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la matriz operativa.

### **3.5. Procedimientos**

En el presente caso, se coordinó a con el área de recursos humanos de la institución financiera a fin de poder aplicar el instrumento de recogida de datos en momentos que no interfieran con sus labores. Lo cual se llevó a cabo en los horarios de salida del centro de trabajo de estos colaboradores. Siendo de esta manera el recojo de datos exitoso para el logro de los objetivos de la investigación.

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

Se aplicó el programa Excel y posteriormente el programa SPSS v. 25 a fin de analizar estadísticamente los datos recogidos con el cuestionario. Representando los mismos por medio de tablas estadísticas que facilitaron la interpretación de estos datos, de acuerdo a los objetivos de la tesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto a estos aspectos, la tesis fue respetuosa de lo dispuesto en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, destacando la honestidad, objetividad y transparencia en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos. Asimismo, se cumplió con lo establecido por la Norma APA séptima edición para la referencia de las fuentes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Identificar las características que presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara

Los resultados se consiguieron mediante la actividad de recolectar datos a través de la ejecución del cuestionario a los usuarios de una institución financiera de Talara, muestra el panorama de la falencia encontrada, la cual es asunto de estudio correspondiente. Seguidamente, se precisan:

**Tabla 1**

*Características que presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara.*

Comunicación simétrica	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) A		(3) I		(2) D		(1) TD		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted considera que los colaboradores mantienen en general una buena relación con la empresa	20	40%	10	20%	20	40%	0	0%	0	0%	50	100%
- Los conflictos entre colaboradores y sus superiores se han incrementado en la empresa	5	10%	2	4%	23	46%	20	40%	0	0%	50	100%
- Usted recibe habitualmente palabras de apoyo de sus superiores	25	50%	20	40%	5	10%	0	0%	0	0%	50	100%
- Su jefe le alienta para lograr sus metas laborales	20	40%	15	30%	10	20%	5	10%	0	0%	50	100%
- En la empresa se practica el diálogo fluido para la toma de decisiones	10	20%	5	10%	25	50%	10	20%	0	0%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

El 40% de los colaboradores considera que los colaboradores mantienen en general una buena relación con la empresa, sin embargo, el 40% se muestra indeciso ante ello. De otra parte, el 46% afirma estar indeciso frente a la premisa

de que los conflictos entre colaboradores y sus superiores se han incrementado en la empresa. Mientras que el 90% está totalmente de acuerdo o de acuerdo ante la premisa de que recibe palabras de apoyo de sus superiores. Finalmente, el 40% afirma que su jefe le alienta para lograr sus metas laborales; pero el 50% se muestra indeciso ante la premisa de que en la empresa se practica el diálogo fluido para la toma de decisiones.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características vinculadas a si los colaboradores reciben palabras de apoyo de sus superiores, el 90% está totalmente de acuerdo o de acuerdo ante la premisa, pero el 50% se muestra indeciso ante la premisa de que en la empresa se practica el diálogo fluido para la toma de decisiones; este panorama refleja que los aspectos se ubican en un nivel intermedio, por lo que es conveniente tomar en consideración tácticas que permitan una comunicación fluida entre los colaboradores.

Por el contrario, el 40% de los colaboradores considera que los colaboradores mantienen en general una buena relación con la empresa, así mismo, el 46% afirma estar indeciso frente a la premisa de que los conflictos entre colaboradores y sus superiores se han incrementado en la empresa y el 40% afirma que su jefe le alienta para lograr sus metas laborales. El entorno refleja que los aspectos encontrados, se encuentran en un nivel bajo, esto en consecuencia motiva a tomar acciones con el fin de lograr un clima laboral adecuado entre los trabajadores, donde predomine una correcta relación entre ellos subordinados y por ende entre trabajadores y superiores. Es vital, que los superiores hagan uso de herramientas de motivación, que contribuyan a que los colaboradores puedan realizar sus labores con el ánimo que se requiere.

#### 4.2. Describir la comunicación transparente en una institución financiera de Talara.

**Tabla 2**

*Comunicación transparente en una institución financiera de Talara.*

Comunicación transparente	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) A		(3) I		(2) D		(1) TD		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
-Los jefes comunican oportunamente los objetivos definidos por la empresa.	5	10%	10	20%	25	50%	10	20%	0	0%	50	100%
- Usted tiene acceso sin dificultades a la información necesaria para su trabajo.	20	40%	15	30%	15	30%	0	0%	0	0%	50	100%
- La información sustancial para el desarrollo de las actividades laborales es transparente	10	20%	25	50%	15	30%	0	0%	0	0%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 50% de colaboradores se manifiestan indecisos frente a la premisa de que los jefes comunican oportunamente los objetivos definidos por la empresa y el 20% se muestra en desacuerdo frente a dicha premisa. De otra parte, un 30% se muestra indeciso frente a la premisa de que tiene acceso sin dificultades a la información necesaria para su trabajo. Finalmente, un similar 30% se manifiesta indeciso frente a la premisa de si la información sustancial para el desarrollo de las actividades laborales es transparente

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que el 50% de colaboradores se manifiestan indecisos frente a la premisa de que los jefes comunican oportunamente los objetivos definidos por la empresa; este aspecto se encuentra en un nivel intermedio, por lo que resulta necesario fortalecer este aspecto con medidas que contribuyan a una mejor comunicación. Por el contrario, un 30% se muestra indeciso frente a la premisa de que tiene acceso sin dificultades



a la información necesaria para su trabajo y una 30% se manifiesta indeciso frente a la premisa de si la información sustancial para el desarrollo de las actividades laborales es transparente. Los aspectos encontrados se encuentran en un nivel bajo, motivo por el cual es vital mejorar los niveles de información que se transmite al equipo de trabajo, ya que el no contar con información exacta y clara, impide que se pueda efectuar un trabajo óptimo.

### 4.3. Caracterizar las relaciones en una institución financiera de Talara

**Tabla 3**

*Relaciones en una institución financiera de Talara*

Relaciones	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) A		(3) I		(2) D		(1) TD		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En la empresa existe una correcta armonía entre jefes y empleados.	20	40%	10	20%	10	20%	10	20%	0	0%	50	100%
- Los trabajadores se relacionan a diario con armonía.	10	20%	20	40%	20	40%	0	0%	0	0%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 60% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con la premisa de que en la empresa existe una correcta armonía entre jefes y empleados, sin embargo, el 20% se muestra en desacuerdo con ello. Por otra parte, el 40% de trabajadores se muestra indeciso frente a la premisa de que los trabajadores se relacionan a diario con armonía.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que el 60% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con la premisa de que en la empresa existe una correcta armonía entre jefes y empleados; este aspecto encontrado se ubica en un nivel correcto. Por el contrario, el 40% de trabajadores se muestra indeciso frente a la premisa de que los trabajadores se

relacionan a diario con armonía, este resultado refleja que el aspecto se encuentra en un nivel bajo, esto en consecuencia motiva a tomar acciones con el fin de fortalecer el vínculo entre los colaboradores y pueda existir un ambiente cordial y armonioso.

#### 4.4. Conocer la participación de los trabajadores que existe en una institución financiera de Talara.

**Tabla 4**

*Participación de los trabajadores que existe en una institución financiera de Talara*

Participación de los trabajadores	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) A		(3) I		(2) D		(1) TD		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En la empresa se acogen las sugerencias de los colaboradores para mejorar procesos internos.	15	30%	10	20%	20	40%	5	10%	0	0%	50	100%
- Las decisiones que se adoptan en la empresa son en gran parte participativas.	10	20%	5	10%	20	40%	15	30%	0	0%	50	100%
- Los jefes motivan la participación de sus subordinados en la empresa	20	40%	10	20%	20	40%	0	0%	0	0%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

El 40% de los encuestados se manifiesta indeciso frente a la premisa de que en la empresa se acogen las sugerencias de los colaboradores para mejorar procesos internos. Mientras que similar porcentaje se muestra indeciso frente a las premisas de que las decisiones que se adoptan en la empresa son en gran parte participativas y que los jefes motivan la participación de sus subordinados en la empresa.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características relacionadas a si la empresa acoge las sugerencias de los colaboradores para mejorar procesos internos, el cual el 40% de los

encuestados se manifiesta indeciso frente a la premisa y similar porcentaje se muestra indeciso frente a las premisas de que las decisiones que se adoptan en la empresa son en gran parte participativas y que los jefes motivan la participación de sus subordinados en la empresa, se encuentran en un nivel bajo. Ante tal entorno detectado, es conveniente considerar técnicas que permitan tomar en cuenta los aportes y propuestas de los trabajadores en lo que respecta a aspectos de mejora en la organización. Así mismo, es vital que los superiores incentiven a los colaboradores a tomar participación en los planes que la entidad tiene preparado.

#### 4.5. Identificar las condiciones laborales en una institución financiera de Talara

**Tabla 5**

*Condiciones laborales en una institución financiera de Talara*

Condiciones laborales	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) A		(3) I		(2) D		(1) TD		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En la empresa existe una supervisión razonable hacia los trabajadores.	15	30%	20	40%	15	30%	0	0%	0	0%	50	100%
- Las actividades de capacitación en la empresa se realizan beneficiando con equidad a los trabajadores.	15	30%	5	10%	15	30%	15	30%	0	0%	50	100%
- Usted considera que la empresa le brinda las facilidades necesarias para realizar sus labores	20	40%	10	20%	10	20%	10	20%	0	0%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

El 30% de los colaboradores se muestra indeciso frente a las premisas de que en la empresa existe una supervisión razonable hacia los trabajadores, así como que las actividades de capacitación en la empresa se realizan beneficiando

con equidad a los trabajadores. Mientras que el 20% de personas afirma estar indeciso frente a la premisa de si considera que la empresa le brinda las facilidades necesarias para realizar sus labores.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características vinculadas a si en la empresa existe una supervisión razonable hacia los trabajadores, así como que las actividades de capacitación en la empresa se realizan beneficiando con equidad a los trabajadores, el 30% se muestra indeciso y el 20% de personas afirma estar indeciso frente a la premisa de si considera que la empresa le brinda las facilidades necesarias para realizar sus labores. Este panorama refleja que los aspectos encontrados se encuentran en un nivel bajo, por lo que resulta pertinente considerar un sistema de control que permita medir el desempeño de los colaboradores. Así mismo, es importante la gestión de capacitaciones de manera imparcial, en la cual la totalidad de empleados puedan resultar beneficiados. De igual manera, otorgar las herramientas necesarias a los colaboradores para que puedan efectuar de manera eficiente y eficaz sus labores.

## V. DISCUSIÓN

En la presente discusión se consideraron los resultados conseguidos de los instrumentos de investigación, donde se aplica el cuestionario. Dicha información fue confrontada tomando en cuenta las teorías de personajes reconocidos en el asunto estudiado y considerando como fundamento los antecedentes afirmados previamente. Se aplica el cuestionario, a usuarios de la organización investigada en aras de recaudar información correspondiente a las estrategias de comunicación que se llevan a la práctica actualmente para promover el clima laboral en la entidad financiera.

Con respecto al primer objetivo, el cual hace mención a identificar las características que presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara. Según Men (2017), la comunicación simétrica, se fundamenta en principios de colaboración y empoderamiento de los trabajadores en las decisiones importantes, con frecuencia, vinculada a una cultura participativa organizativa y un diseño orgánico. Muchas investigaciones han evidenciado las asociaciones de carácter positivo sobre la comunicación simétrica interna. Los indicadores que pretenden medir la dimensión son, la relación empleado – organización, expresiones de apoyo y toma de decisiones.

Los resultados obtenidos coinciden con los aportes de los autores, debido a que en los aspectos que representan características vinculadas a si los colaboradores reciben palabras de apoyo de sus superiores, y si la empresa se practica el diálogo fluido para la toma de decisiones; este panorama refleja que los aspectos se ubican en un nivel intermedio.

Por el contrario, en los aspectos vinculados a si los colaboradores mantienen en general una buena relación con la empresa, conflictos entre colaboradores y sus superiores se han incrementado en la empresa y si su jefe le alienta para lograr sus metas laborales, se encuentran en un nivel bajo.

De igual manera los resultados no concuerdan con Armas (2018), ya que en su estudio denominado “Comunicación interna y clima laboral”, investigación efectuada en Quetzaltenango-Guatemala, concluye que se percibe que la comunicación consigue una gran ventaja para el clima organizacional, debido a que

repercute a que los trabajadores puedan identificarse con la entidad, el cual es pieza clave en el estudio cuando se alcancen los objetivos, debido a que el empleado es elemento importante para el desarrollo de una institución; la investigación de igual forma manifiesta que la comunicación debe ser clara, vale decir, tiene que emplear las herramientas y fortalecer la forma de comunicación con los empleados.

En base a la discusión del primer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la relación empleado organización, expresiones de apoyo y toma de decisiones se encuentran en un nivel bajo. Por tal razón, resulta pertinente tomar acciones con el fin de lograr un clima laboral adecuado entre los trabajadores, donde predomine una correcta relación entre los subordinados y por ende entre trabajadores y superiores. Es vital, que los superiores hagan uso de herramientas de motivación, que contribuyan a que los colaboradores puedan realizar sus labores con el ánimo que se requiere.

Con respecto al segundo objetivo, el cual hace mención a describir la comunicación transparente en una institución financiera de Talara. Según Men (2017), la comunicación transparente, se sugiere para dar origen a la confianza, la claridad de forma parecida como una definición vital y algo necesario para las democracias de forma accidental, logró captar una atención académica creciente de diversos campos, entre ellas, economía, contabilidad, periodismo, estudios de gestión, relaciones públicas y ciencias políticas. Esto significa, que dichas estrategias se fundamentan en elementos como la participación, información sustancial y responsabilidad. Dentro de los indicadores que permiten medir la dimensión, se encuentran, objetivos definidos, accesibilidad a información e información sustancial.

Los resultados obtenidos coinciden con los aportes de los autores, debido a que la característica relacionada a, los colaboradores se manifiestan indecisos frente a la premisa de que los jefes comunican oportunamente los objetivos definidos por la empresa, se encuentra en un nivel intermedio, por lo que resulta necesario fortalecer este aspecto con medidas que contribuyan a una mejor comunicación.

Por el contrario, referente a los aspectos vinculados a, acceso sin dificultades a la información necesaria para su trabajo, información sustancial para el desarrollo de las actividades laborales es transparente, se encuentran en un nivel bajo.

Los resultados de igual manera no concuerdan con Zurita (2017), ya que en su estudio “Propuesta de estrategia de comunicación interna en Diario El Universo”, efectuada en Guayaquil-Ecuador, concluye que, se observa que la comunicación interna es la herramienta más utilizada en los diálogos de forma directa entre colaborador y jefe, la gerencia tiene que manifestar de manera clara los objetivos y cumplimientos, en aras de que haya una retroalimentación correcta, fortaleciendo el clima de la organización.

En base a la discusión del segundo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los objetivos definidos, accesibilidad a información e información sustancial, se encuentran en un nivel bajo. Por dicho motivo es conveniente mejorar los niveles de información que se transmite al equipo de trabajo, ya que el no contar con información exacta y clara, impide que se pueda efectuar un trabajo óptimo.

Con respecto al tercer objetivo, el cual hace mención a caracterizar las relaciones en una institución financiera de Talara. De acuerdo a Hernández (2018), las relaciones son estructuras y los procedimientos, a través de ellas, se implantan normas en las actividades laborales y se llegan a adoptar las decisiones entre ambas partes. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, armonía jefa – empleado y armonía entre colegas.

El resultado obtenido coincide con el aporte del autor ya que la característica relacionada a si en la empresa existe una correcta armonía entre jefes y empleados, se ubica en un nivel correcto.

Por el contrario, el aspecto vinculado a si los trabajadores se relacionan a diario con armonía, este resultado refleja que el aspecto se encuentra en un nivel bajo.

Dicho resultado no concuerda con Barrantes (2016), ya que en su estudio “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA. Año 2016”, concluye que comunicación interna en la entidad se desarrolla de manera espontánea, no existe planificación estratégica para conseguir objetivos y repercutir en el comportamiento, la percepción y actitudes de sus integrantes. De igual manera, se percibió que no hay una técnica de comunicación concisa y clara con los empleados, en consecuencia, no se llega a cumplir las funciones de manera eficiente. El autor recomienda que, para mejorar el clima, resulta fundamental el monitoreo de forma frecuente a los empleados para la identificación de la falencia que se presente en los diversos departamentos.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la armonía jefa – empleado y armonía entre colegas, se encuentran en un nivel bajo. Por dicho motivo es conveniente tomar acciones con el fin de fortalecer el vínculo entre los colaboradores y pueda existir un ambiente cordial y armonioso.

Con respecto al cuarto objetivo, el cual hace mención a conocer la participación de los trabajadores en una institución financiera de Talara. De acuerdo a Crisancho (2016), los individuos deciden tomar participación en un proyecto, previo acuerdo común, y para ello cuentan con herramientas personales fundamentales, entre ellas, confianza en la institución y mandos, conocimiento suficiente. Perciben las ventajas que existen en efectuarlo, vale decir un reconocimiento mayor y beneficios económicos. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, sugerencias, decisiones y motivación para la participación.

Los resultados no concuerdan con el aporte del autor, ya que las características vinculadas a si la empresa acoge las sugerencias de los colaboradores para mejorar procesos internos, las decisiones que se adoptan en la empresa son en gran parte participativas y que los jefes motivan la participación de sus subordinados en la empresa, se encuentran en un nivel bajo.

De igual manera no coincide con el aporte de Aguilar (2017), ya que en su estudio “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo



del distrito de Miraflores- Lima 2017”, investigación realizada en Lima- Perú, concluye que la organización no dispone de un correcto clima laboral, el cual es fundamental realizar una corrección de los vínculos que hay entre empleados, considerando sus puntos de vista y descartando que el equipo de trabajo que esté identificado con la empresa no llevará a cabo un trabajo eficientemente; en consecuencia, minimizará su desenvolvimiento a la hora de ejecutar sus responsabilidades. Las instituciones deben considerar lo observado y las reuniones en cada departamento, como un factor clave en el fortalecimiento de la institución; el cual consigue identificar de manera oportuna problemas y las necesidades que se presenten en la organización y brindarle solución a la brevedad sin alterar el clima que se origine en la organización.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que las sugerencias, decisiones y motivación para la participación, se encuentran en un nivel bajo. Ante tal entorno detectado, es conveniente considerar técnicas que permitan tomar en cuenta los aportes y propuestas de los trabajadores en lo que respecta a aspectos de mejora en la organización. Así mismo, es vital que los superiores incentiven a los colaboradores a tomar participación en los planes que la entidad tiene preparado.

Con respecto al quinto objetivo, el cual hace mención a conocer las condiciones laborales de los trabajadores en una institución financiera de Talara. Según Oviedo (2016), afirma que es el conjunto de aspectos que definen la situación del colaborador en lo que respecta a sus responsabilidades, entre ellas se incluyen el ambiente físico, las herramientas de trabajo, las horas de las labores y los beneficios que por derecho le corresponde a cada trabajador. Los instrumentos que pueden contribuir a medir la dimensión, tienen que ver con, supervisión, capacitación y facilidades para realizar las labores.

Los resultados no concuerdan con el aporte del autor, ya que las características vinculadas a si en la empresa existe una supervisión razonable hacia los trabajadores, así como que las actividades de capacitación en la empresa se realizan beneficiando con equidad a los trabajadores, si considera que la empresa le brinda las facilidades necesarias para realizar sus labores, se encuentran en un nivel bajo,

De igual manera no coinciden con el aporte de Valle (2016), ya que en su estudio “Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en una empresa Industrial de Lima”, investigación efectuada en Lima- Perú, concluye que es fundamental el desarrollo de reuniones de forma mensual entre los operarios y supervisores, con el fin de que opinen sin ninguna amenaza la totalidad de inquietudes que manifiesten, estableciendo de esa manera una comunicación interna excelente.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la supervisión, capacitación y facilidades para realizar las labores, se encuentran en un nivel bajo. Ante tal entorno detectado, es pertinente considerar un sistema de control que permita medir el desempeño de los colaboradores. Así mismo, es importante la gestión de capacitaciones de manera imparcial, en la cual la totalidad de empleados puedan resultar beneficiados. De igual manera, otorgar las herramientas necesarias a los colaboradores para que puedan efectuar de manera eficiente y eficaz sus labores

En lo que respecta al objetivo general sobre, determinar las estrategias de comunicación que promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. Concerniente a las *estrategias de comunicación*, Mino (2018) se centra en el receptor y tiende a la innovación y creatividad y es un factor metodológico de fijación de la misma, en las cuales se deben determinarse planes, responsabilidades y reglas para las labores, campañas y estrategias que se pretenden ejecutar; en consecuencia, las necesidades de las técnicas de comunicación se podrán encontrar integradas a las elecciones de la institución. La comunicación estratégica abarca investigar, planificar, efectuar y evaluar. Con respecto a la variable dependiente, se toma en cuenta a Peña, Muñiz, Campillo, & Fonseca (2016) el clima laboral o clima organizacional, se define como el conjunto de impresiones de los empleados que llegan a ocupar el mismo centro de labores. De igual manera, se dice que el clima organizacional es el diseño básico del entorno organizacional y laboral, ya que otorga un panorama adecuado para la investigación desempeño, del comportamiento organizacional y comportamiento individual y en conjunto.

Al analizar las distintas dimensiones de las estrategias de comunicación para promover el clima laboral, se puede apreciar que las competencias relacionadas con la comunicación simétrica, comunicación transparente, relaciones, participación y condiciones laborales, se encuentran en un nivel bajo, lo que resulta necesario tomar en cuenta técnicas que contribuyan a una mejora.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se percibe que la comunicación simétrica presenta diversas deficiencias, ya que la relación empleado – organización, expresiones de apoyo y toma de decisiones se desarrollan en un nivel intermedio. Esto en consecuencia impide un correcto desenvolvimiento de las actividades de la organización de forma eficiente y eficaz.
2. La comunicación transparente se desarrolla con falencias, ya que la organización carece de objetivos definidos, así como de accesibilidad a información de forma general e información sustancial. Los colaboradores, por ende, desconocen lo que la organización pretende llevar a cabo tanto a corto, mediano y largo plazo.
3. Los resultados conseguidos, referente a la armonía jefe – empleado y armonía entre colegas, se encuentran en un nivel bajo. El entorno laboral, vale decir, las relaciones entre los trabajadores no es el adecuado, en consecuencia, no existe un trabajo en equipo, donde predomine la unión y apoyo entre ellos para conseguir un objetivo común.
4. Se percibe que las sugerencias, decisiones y motivación para la participación, se encuentran en un nivel bajo. Los colaboradores perciben que no se valoran sus ideas o aportes en aras de lograr mejoras en la organización. En consecuencia, existe una baja motivación en las labores.
5. Referente a las condiciones laborales, se encuentra en un nivel bajo, ya que la supervisión, capacitación y facilidades para realizar las labores se desarrolla con diferentes falencias. El personal percibe que se carece de un sistema de control de las labores. Así mismo, manifiestan que no existe imparcialidad al momento de entrenarlos o capacitarlos para un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales.
6. Las estrategias de comunicación para promover el clima laboral se aplican en un nivel bajo, sin embargo, la entidad dispone de potencial para fortalecer sus recursos físicos y humanos. Por ende, el clima laboral mejorará y los resultados serán los adecuados en cualquier contexto o falencia presentada.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la comunicación simétrica, en aras de lograr una mejor relación empleado organización, contar con expresiones de apoyo y una correcta toma de decisiones. Para ello, resulta fundamental la realización de reuniones semanales, donde el jefe de cada área incluya tutoriales que fortalezcan las relaciones laborales. Así mismo, considerar coffee break en cada sesión realizada y separar tiempo para compartir experiencias cotidianas.
2. Es vital que la comunicación transparente obtenga una mejora, de tal manera que se pueda conseguir objetivos definidos, accesibilidad a información e información sustancial. Para lograrlo, es pertinente seleccionar un miembro del equipo que se encargue de comunicar cada decisión tomada en la organización. Al realizar dicha actividad, debe cerciorarse que todos los integrantes de las distintas áreas estén presentes y estar dispuesto a escuchar preguntas o dudas que se puedan formular en dicho evento.
3. Se sugiere fortalecer la relación entre los colaboradores y superiores. Para ello, resulta fundamental crear momentos de esparcimientos de forma mensual. En dicho proceso, es vital contar con un cronograma donde se especifique los lugares donde se realizarán los eventos y las actividades a realizarse, con el fin de crear expectativa en los colaboradores y esperen con ansias dichos momentos, donde puedan estrechar sus vínculos.
4. Es importante que se tome en consideración las sugerencias, y motivar a la participación del equipo de trabajo en las decisiones de la organización. Para ello, es necesario reunir al equipo de trabajo cuando la organización tenga que planificar cierto proyecto de mejora. Esto en consecuencia, permitirá que los colaboradores puedan brindar ideas y valorar cada una de ellas. En base a ello, la entidad podrá tomar mejores decisiones.
5. Mejorar las condiciones laborales, en las cuales la supervisión, capacitación y facilidades para realizar las labores se desarrollen de manera adecuada. Para ello, es vital crear un sistema de control de

actividades y al mismo tiempo elegir a un miembro del equipo, que se encargue supervisar quincenalmente y de manera minuciosa las distintas facetas laborales. Posteriormente, tendrá que reportar a gerencia los resultados encontrados. Así mismo, incluir en las capacitaciones a todos los colaboradores de manera gradual, en aras de que todos puedan beneficiarse y realizar su trabajo de forma adecuada.

6. Se recomienda desarrollar las estrategias de comunicación con metas a corto plazo y alcanzables, en aras de promover el clima laboral. Para ello, es pertinente que el gerente de la entidad financiera mantenga comunicación clara y precisa con los colaboradores con el fin de disipar sus inquietudes y limitaciones y en fundamento a ello continuar laborando y lograr de forma conjunta los objetivos.

## 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  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3158/Aguilar\\_AS\\_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3158/Aguilar_AS_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Acosta, P. y Vengas, E. (2017). "Clima organizacional en una cervecería: estudio exploratorio".  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744>
- Armas, J. (2018). Comunicación interna y clima laboral (tesis de pregrado). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad de Rafael Landívar.  
<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.  
[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)
- Buelga, M. (2017). Satisfacción – Insatisfacción = Clima Laboral. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-insatisfaccion-clima-laboral/>
- Cardona, K. (2019). Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos (tesis post grado). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942_1.pdf)
- Chirinos, J. (2017). El poder de la comunicación interna empresarial.  
<http://puntodemarketing.com/el-poder-de-la-comunicacion-interna-empresarial/>

- Crisancho, F. (2016). Clima laboral en Latinoamerica. [Mensaje en un blog]. <https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/Estudio+de+Clima+Laboral+en+America+Latina.pdf>
- Great Place To Work. (2018). Los Mejores Lugares Para Trabajar™ 2018. <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/lasmejores/2018>
- Guzmán, D. (2018). Descubre cómo Nissan mejoró la comunicación interna en la empresa (Tayio Motors). Celpax. <http://www.celpax.com/es/nissan-mejorar-comunicacion-interna-en-la-empresa/>.
- Harvard D. (2018). ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? <http://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Hernández, E. (11 marzo, 2015). Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador. Ensayo. <https://www.gestiopolis.com/influencia-delclima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- La Republica. (2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. <http://larepublica.pe/impresasociedad/764577-mal-clima-laboralgenera-perdidas-millonarias-las-empresas>
- Mata, P. (2019). La solución a problemas de comunicación interna. RRHH Digital. <http://www.rrhhdigital.com/editorial/135165/La-solucion-a-los-problemas-de-comunicacion-interna>.
- Men, L & Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee-Organization Relationships. Journal of Public Relations Research. 26. 10.1080/1062726X.2014.908720. [https://www.researchgate.net/publication/265173308\\_The\\_Effects\\_of\\_Authentic\\_Leadership\\_on\\_Strategic\\_Internal\\_Communication\\_and\\_EmployeeOrganization\\_Relationships](https://www.researchgate.net/publication/265173308_The_Effects_of_Authentic_Leadership_on_Strategic_Internal_Communication_and_EmployeeOrganization_Relationships)



- MERCO. (2015). Estas son las mejores empresas para trabajar en el sector bancario. <http://www.pqs.pe/economia/estas-son-las-mejorempresas-para-trabajar-en-el-sector-bancario>.
- Mino, E. (2018). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. (tesis de grado). [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgaroMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf)
- Oviedo, C. (2016). Cinco criterios para mejorar la comunicación interna. <https://gerens.pe/blog/criterios-mejorar-comunicacion-interna/>
- Pérez, S. (2017). Comunicación interna es indispensable en empresas. <http://larepublica.pe/22-08-2013/comunicacion-interna-es-indispensable-enempresas>
- Peña, E., Muñiz, J., Campillo, Á., Fonseca, E., & García, E. (2016). Evaluación del clima organizacional: propiedades psicométricas de la Escala CLIOR. *Psicothema*, 25(1), 137  
<https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA318628599&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=02149915&p=IFME&sw=w>
- Salgado, P., Remeseiro, M. & Iglesias (2016). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Pyme”. <https://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Talledo, M y Pantaleón, R. (2019). “El Clima laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura-2019”. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_6036819d64c6677200dc0a336c26a074](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6036819d64c6677200dc0a336c26a074)
- 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.  
[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. (2017). Propuesta de estrategia de comunicación interna en Diario El Universo. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1928/1/T-UCSG-POS-MCO-4.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables


VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrategias de comunicación</b>			Comunicación simétrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación empleado - organización</li> <li>▪ Expresiones de apoyo</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> </ul>	Ordinal
			Comunicación transparente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos definidos</li> <li>▪ Accesibilidad a información</li> <li>▪ Información sustancial</li> </ul>	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Armonía jefe – empleado</li> <li>▪ Armonía entre colegas</li> </ul>	Ordinal
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sugerencias</li> <li>▪ Decisiones</li> <li>▪ Motivación para la participación</li> </ul>	Ordinal
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisión</li> <li>▪ Capacitación</li> <li>▪ Facilidades para realizar las labores</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 02: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Tipo y diseño
Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019	<p><b>General:</b></p> <p>¿Qué estrategias de comunicación promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar las estrategias de comunicación que promueven el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019</p>	<p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Descriptiva</p>
	<p><b>Específicas:</b></p> <p>¿Qué características presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara?</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>Identificar las características que presenta la comunicación simétrica en una institución financiera de Talara</p>	<p>Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b></p> <p>trabajadores de la empresa</p>
	<p>¿Cómo se realiza la comunicación transparente en una institución financiera de Talara?</p>	<p>Describir la comunicación transparente en una institución financiera de Talara</p>	<p><b>Muestra:</b></p> <p>trabajadores</p>
	<p>¿Cómo se encuentran las relaciones en una institución financiera de Talara?</p>	<p>Caracterizar las relaciones en una institución financiera de Talara</p>	
	<p>¿Qué participación de los trabajadores existe en una institución financiera de Talara?</p>	<p>Conocer la participación de los trabajadores existe en una institución financiera de Talara</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>
	<p>¿Cómo se presentan las condiciones laborales en una institución financiera de Talara?</p>	<p>Identificar las condiciones laborales en una institución financiera de Talara</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Análisis de datos:</b></p> <p>Excel</p>

## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>						
					N° _____	
<b>Encuesta a Trabajadores</b>						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta:            (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p> <p><b>Consentimiento informado:</b>            De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:            Si ( ) No ( )</p>						
<b>DATOS ESPECIFICOS</b>						
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b><u>VARIABLE: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</u></b>						
1	<b><u>COMUNICACIÓN SIMÉTRICA</u></b> Usted considera que los colaboradores mantienen en general una buena relación con la empresa					
2	Los conflictos entre colaboradores y sus superiores se han incrementado en la empresa					
3	Usted recibe habitualmente palabras de apoyo de sus superiores					
4	Su jefe le alienta para lograr sus metas laborales					

5	En la empresa se practica el diálogo fluido para la toma de decisiones					
6	<b><u>COMUNICACIÓN TRANSPARENTE</u></b> Los jefes comunican oportunamente los objetivos definidos por la empresa					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	Usted tiene acceso sin dificultades a la información necesaria para su trabajo					
8	La información sustancial para el desarrollo de las actividades laborales es transparente					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b><u>VARIABLE: CLIMA LABORAL</u></b>						
9	<b><u>RELACIONES</u></b> En la empresa existe una correcta armonía entre jefes y empleados					
10	Los trabajadores se relacionan a diario con armonía					
11	<b><u>PARTICIPACIÓN</u></b> En la empresa se acogen las sugerencias de los colaboradores para mejorar procesos internos					
12	Las decisiones que se adoptan en la empresa son en gran parte participativas					
13	Los jefes motivan la participación de sus subordinados en la empresa					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b><u>CONDICIONES LABORALES</u></b>						
14	En la empresa existe una supervisión razonable hacia los trabajadores					



15	Las actividades de capacitación en la empresa se realizan beneficiando con equidad a los trabajadores					
16	Usted considera que la empresa le brinda las facilidades necesarias para realizar sus labores					

## Anexo 04: Validaciones de instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

**“Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				98	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					98
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					98
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					98

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Piura, 16 de septiembre del 2019.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelida Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139 Doctora en Ciencias Administrativas N° ANR, Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Lic. Adm. Nelida L. Rodríguez de Peña  
REG. UNIC. DE COLO. N° 5460

Dra. : Nelida Rodríguez de Peña  
DNI : 02872139  
Especialidad : Administración  
E-mail : nelly-rodri@hotmail.com

**“Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			90
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			95
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			90
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			95

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 16 de septiembre del 2019.



Dra.: Nelida Rodríguez de Peña  
DNI: 02872139  
Teléfono: 969643744  
E-mail: [nelly-rodri@hotmail.com](mailto:nelly-rodri@hotmail.com)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Magister en Ciencias Administrativas N° ANR, de profesión Administrador desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Tto. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLAB. N° 223762

Mgr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : milazo@hotmail.com




**“Estrategias de comunicación para promover el clima laboral en una institución financiera de Talara, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			95		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			95		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando.  
Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 16 de septiembre del 2019.



Jin. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr.: José Martín Lazo Sánchez  
DNI: 02778943  
Teléfono: 969294427  
E-mail: milazo@hotmail.com