



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el
Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”,
Huaraz 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTORA:

Asencios Rodríguez, Steffany Elizabeth Marilyn (ORCID: 0000-0002-1731-5020)

ASESOR:

Dr. Luis Javier Aliaga Loyola (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi amado esposo Juan Alfaro por su apoyo, ánimo y sobretodo su amor incondicional que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas profesionales. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivador. Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso. Te amo tanto.

Muchas gracias, amor.

A mi adorada hija Luciana es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. Eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerte cada momento de felicidad con el que colmas mi vida.

A mis padres Miguel y Teresa por su apoyo y amor incondicional, esfuerzo y sacrificios durante todos estos años, los amo tanto.

A mi hermana Yessenia, por ser mi compañera de travesuras, tristezas, alegrías, mi cómplice desde pequeñas, A mis hermanitos Alessandro y Alisson, son tan increíbles y únicos, son lo mejor que la vida me ha dado.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar a esta etapa, tener a mi familia apoyándome.

Agradezco también a todas las personas que formaron parte de este proceso, de manera directa o indirecta, aportaron para llevar a cabo esta investigación, gracias por confiar y creer en mí, sobre todo a la empresa Serconsult por permitirme realizar este proyecto.

Gracias a mis asesores por su orientación y tiempo dedicado.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización:	15
3.3. Población, Muestra y Muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de obtención de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de Análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	39
Introducción:.....	46

Breve reseña de Serconsult	46
Misión:	46
Visión:.....	47
Diagnostico:.....	47
Objetivos:	48
Público Objetivo:	48
Mensajes:	48
Estrategias:	49
<input type="checkbox"/> Sistema Individual	49
<input type="checkbox"/> Sistema interpersonal	49
<input type="checkbox"/> Sistema Organizacional:	50
<input type="checkbox"/> Condiciones del lugar de trabajo:	53
Cronograma:	54
Presupuesto:	55
Método de control:.....	56
Método de evaluación:	56

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	17
Tabla 2. <i>Clima Organizacional</i>	20
Tabla 3. <i>Dimensión 1. Sistema Individual</i>	21
Tabla 4. <i>Análisis Descriptivos de la Dimensión 1. Sistema Individual</i>	21
Tabla 5. <i>Dimensión 2. Sistema Interpersonal</i>	22
Tabla 6. <i>Análisis Descriptivos de la Dimensión 2. Sistema Interpersonal</i>	22
Tabla 7. <i>Dimensión 3. Sistema Organizacional</i>	23
Tabla 8 . <i>Análisis Descriptivos de la Dimensión 3. Sistema Organizacional</i>	23
Tabla 12. <i>Dimensión 4. Condiciones Higiénicas</i>	24
Tabla 10. <i>Análisis Descriptivos de la Dimensión 4. Condiciones Higiénicas</i> ...	24
Tabla 11. <i>Comparativo por dimensiones de la variable clima laboral</i>	25
Tabla 12. <i>Análisis Descriptivos del Clima Laboral</i>	26
Tabla 13. <i>Prueba de Normalidad en relación al Clima Laboral</i>	26
Tabla 14 . <i>Prueba de Hipótesis del Clima Laboral</i>	26
Tabla 15. <i>Operalización de variable independiente:</i>	39
Tabla 16. <i>Operacionalización de variable dependiente:</i>	40
Tabla 17. <i>Costos de Materiales</i>	55
Tabla 18. <i>Costos de Bienes</i>	55
Tabla 19. <i>Costos de Servicios</i>	56
Tabla 20. <i>Presupuesto</i>	56

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 . <i>Elementos y proceso para una comunicación interna eficiente</i>	7
Figura 2. <i>Zona de Aceptación de Indicador I</i>	27
Figura 2. <i>Cuestionario en relación al Clima Laboral</i>	42
Figura 3. <i>Carta de aceptación</i>	43
Figura 4. <i>Conformidad del plan de comunicación interna</i>	65

Resumen

El estudio “Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Huaraz 2021” tuvo como objetivo general determinar en qué medida el plan de Comunicación interna mejora el clima laboral del personal administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Trujillo 2021.

El diseño de la investigación fue pre experimental, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra fue de 22 trabajadores administrativos, obteniendo como resultado Se obtuvo un clima laboral favorable puesto que se obtuvo que el (97%) de los trabajadores manifestaban que “siempre” hay un buen clima laboral, teniendo un aumento de 44%, se indica que los colaboradores sienten que son valorados y están satisfechos con su trabajo. Finalmente se aduce que un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de una empresa, a través de estrategias para así lograr los objetivos establecidos por la organización.

Se concluye que después de realizar la comparación de pre test y post test en las dimensiones del clima laboral a través de la prueba no paramétrica Wilcoxon, el plan de comunicación mejoró significativamente el clima laboral de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Trujillo 2021.

Palabras clave: comunicación interna, clima laboral, trabajadores administrativos, Empresa “Serconsult – Caraz”.

Abstract

The study "Internal Communication Plan to improve the Work Climate in the Administrative Personnel of the Company" Serconsult - Caraz ", Huaraz 2021" had as a general objective to determine to what extent the internal Communication plan improves the work environment of the administrative staff of the Company "Serconsult - Caraz", Trujillo 2021.

The research design was pre-experimental, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The sample consisted of 22 administrative workers, obtaining as a result a favorable work environment was obtained since it was obtained that (97%) of the workers stated that there is "always" a good work environment, with an increase of 44%. that employees feel that they are valued and are satisfied with their work. Finally, it is argued that an internal communication plan improved the work environment of a company, through strategies to achieve the objectives established by the organization.

It is concluded that after comparing the pre-test and post-test in the dimensions of the work environment through the Wilcoxon non-parametric test, the communication plan significantly improved the work environment of the Company "Serconsult - Caraz", Trujillo 2021.

Keywords: internal communication, work environment, administrative workers, "Serconsult - Caraz" Company.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existen entidades que emprenden la realidad de cambios simultáneos en el entorno al cual tienen que aprender a sobrellevar y toman como importancia mejorar su producción e ingresos, sin embargo, se considera que es importante que las empresas tengan condiciones óptimas para tener un éxito, en el cual un punto clave es la satisfacción de los colaboradores, ya que existe una influencia en el rendimiento. En el hoy siguen existiendo entidades que no toman el valor que tiene el clima laboral y siendo un punto primordial en el crecimiento estratégico de muchas entidades.

El clima laboral es la clave en la mejora del rendimiento y de los resultados, así mismo, es un entorno en el cual los trabajadores manifiestan el estilo de vida de una entidad, esta puede influir en la motivación, satisfacción en el ámbito de trabajo, cada entidad es única puesto que cada una tiene identidad propia como es su cultura, tradición, la forma de trabajo que en su totalidad la conforma.

Según Sotelo Asef (2017) manifiesta que el clima laboral es mencionado como un grupo de características que perciben los colaboradores para explicar y diferenciar una entidad de otra, su solidez es referente en el tiempo y contribuye en el proceder de las personas en las entidades.

Por otra parte, Pastora Panchi (2018), indica que el clima organizacional es primordial para nuevos modelos de gestión empresarial. Las empresas posmodernas lo emplean como un instrumento para prosperar el desempeño de su organización. Con el objetivo de consolidar negocios en este nuevo mercado posmoderno y que cada vez es más competitivo.

Se han ejecutados diversos estudios en relación de los factores propuestos, tanto a nivel internacional como nacional. Meza (2018) llegó a la conclusión en su tesis que mejorar el clima organizacional resultó en un mejor desempeño entre los trabajadores de la Universidad Linda Vista en Chiapas.

En Latinoamérica y en el país se han realizado diversas investigaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral, ambas fundamentales para el comportamiento de los trabajadores ya que "potencian elementos como la eficacia, la diferenciación, la innovación y la adaptación". En muchas circunstancias, se percibe que tanto el ejecutivo como el obrero prefieren un "mejor ambiente de trabajo" y otros incentivos en el país antes que un "mejor sueldo".

En la libertad, Según Yacila Morán (2017) menciona que el clima laboral en la oficina zonal, COFOPRI 2017 contribuye de manera significativa con el rendimiento de los trabajadores, puesto que el 52.5% identificaron un nivel satisfactorio con relación a un buen clima laboral.

A la luz de lo anterior, la decisión de proponer e implementar un plan de comunicación organizacional para mejorar el clima laboral del personal administrativo, esta unidad es de carácter de servicio público, y no existe un plan de comunicación interna que tenga un clima laboral y motivación para lograr Éxito El entorno, en el que se puede lograr el diseño con proyectos de trabajo que permitan el desarrollo de relaciones Se fomenta la comunicación interpersonal, la cooperación y otros factores que ayudan a desarrollar mejores condiciones laborales. En efecto, en el proceso de realización de entrevistas preliminares a los trabajadores se han identificado muchos defectos que configuran el clima laboral en la organización antes mencionada, como falta de liderazgo, falta de motivación, reconocimiento del trabajo excepcional, malas relaciones entre los propios trabajadores. y falta de automotivación. de amistades cercanas, donde se permite conocer los factores de vital importancia para los socios de la mencionada empresa para mejorar el clima laboral, son muchas las dificultades que han provocado la erosión de la comunicación, continuidad y convivencia de la unidad.

Por lo mencionado se planteó realizar un Plan de Comunicación Interna que permita mejorar el clima laboral de la empresa. Se determinó como objetivo general determinar en qué manera el plan de Comunicación interna mejora el clima laboral del personal administrativo de la Empresa

“Serconsult – Caraz”, Trujillo 2021. Así mismo en los objetivos específicos planteados se tiene: Analizar el clima laboral en el personal administrativo de la empresa “SERCONSULT” sede Caraz 2021 antes de la aplicación del plan comunicación interna, diseñar un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en el personal administrativo de la empresa “SERCONSULT” sede Caraz en el año 2021, evaluar el clima laboral en el personal administrativo de la empresa “SERCONSULT” sede Caraz en el año 2021 después de la aplicación del plan de comunicación interna. A través de la problemática encontrada se determinó el problema a mencionar ¿De qué manera el plan de comunicación interna influye el clima laboral del personal administrativo de la empresa “SERCONSULT” sede Caraz en el año 2021?

II. MARCO TEÓRICO

En el Perú se han ejecutado diversas fuentes de investigación, tal es el estudio, que según Del Castillo y Córdova (2019), nos menciona en su trabajo titulado ““La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018”, el cual tuvo como finalidad en establecer la influencia que se tiene entre la comunicación interna en el clima laboral, Por otra parte el nivel de investigación fue descriptiva, para cual se trabajó con 45 colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, en el cual se aplicó fichas textuales y cuestionario, lo cual se tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis (coeficiente correlacional =0.966), finalizando que hay una clara influencia positiva de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores.

Según Rojas Flores (2019), nos explica en su estudio “La Comunicación Interna y su Relación con el Clima Laboral del Área de Operaciones en la empresa TRAMARSA en el año 2019”, que esta tuvo con fin determinar la medida que tiene la comunicación interna en relación al clima laboral del área de operaciones, para ello se tuvo un nivel de investigación mixto (descriptivo-correlacional), teniendo una población de 222 trabajadores, donde se les aplico un cuestionario, teniendo como resultado que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima laboral del área de operaciones de la empresa TRAMARSA, teniendo una correlación de Spearman alta($p=0,723$).

Finalmente, se tiene en el ámbito regional que según Nomberto y Pérez (2018), en su investigación “Propuesta de un Plan de Comunicación para Mejorar la Comunicación Interna de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo,2017”, tuvo como propósito el mejorar la comunicación interna en la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad provincial de Trujillo a través de la propuesta de un plan de comunicación, para lo cual se trabajó con un nivel de investigación descriptiva, teniendo una población de 40 trabajadores , lo cual se les aplico un cuestionario con el fin de medir el clima laboral,

finalmente se obtuvo como resultado que existen deficiencias en relación al clima laboral para lo cual se planteó un plan de comunicación con el fin de mejorar el clima laboral.

Finalmente en su estudio", tuvo como finalidad establecer un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en el Hospital Distrital II-1, el cual trabajo con un nivel de investigación descriptivo, trabajando con una muestra de 30 colaboradores a los cuales se les aplico una escala multidimensional de clima organizacional, en el cual finalmente se concluye que existe una mejora en el clima organizacional en el Hospital Distrital II-1 Jerusalén a través de la aplicación del plan de comunicación interna.

Para investigación se ha considerado fuentes teóricas que son de vital importancia en la investigación para lo cual define que la teoría de la comunicación corporativa, según Sierra Amoedo (2016), El término "comunicación corporativa" se utiliza más comúnmente para referirse a las comunicaciones internas de una empresa. Este término tiene un significado considerablemente más amplio y matizado. En este caso, proponemos una visión holística de la comunicación corporativa, definiéndola como un sistema de comunicación mundial entre una empresa y sus diversos grupos de interés.

Este "sistema de comunicación global" no se refiere a un método o grupo de técnicas de comunicación específico, sino a un conjunto complejo, específico y único de relaciones que una empresa u organización tiene con sus diversos grupos de interés, y en el que un conjunto de relaciones abiertas se utiliza para obtener información en ambas direcciones. Como resultado, está claro que la comunicación de una entidad no tiene un enfoque únicamente persuasivo (como una herramienta para que la organización influya en la opinión pública), sino más bien un enfoque más relacional (la comunicación como un medio de "conexión" con la organización y sus componentes).

A fin de comprender de que trata y como se regenta la comunicación en las organizaciones es riguroso fijar principalmente la idea de

comunicación. González Y Reyes (2017) precisa a la comunicación como el procedimiento por medio del cual se transmite la información o conceptos de uno o varios emisores a uno o varios receptores, al igual que la forma de vincularnos con otras personas a través de conceptos, sucesos, raciocinios, valores y avisos. A si pues con el propósito de intercambiar emociones y entendimiento que faculten un canje de criterio y convicciones. Por lo tanto, la comunicación es de doble sentido por lo cual se da un feedback de forma constante, por lo cual tanto receptores como emisores permutan papeles para inventar diálogos. “Se refiere a un curso proactivo, en el cual imprescindiblemente asiste una fuente o emisor que dirigen una comunicación por vía de un canal o medio a un posible receptor que, a la vez, puede transformarse en emisor”, indica Jacobs, Yu y Chavez (2016) La comunicación interna está contemplada en todo tipo de organizaciones, un porcentaje la ejecutan mejor que otras y se observa en la prestación que ofrecen. Se le considera como un instrumento de gestión, por lo tanto, se le debería incluir en el plan estratégico de las empresas, así mismo todos los que pertenecen a la organización deben de conocer sus provechos, La organización debe generar la utilización de nuevas ciencias en la comunicación interna, contemplando los conductos de comunicación, el camino a equipos e investigación de sus colaboradores.

Como elementos y procesos de comunicación interna, el autor afirma que una organización debe contar con un plan de acción diseñado para identificar, diseñar y prepararse para lograr sus metas y objetivos en el corto, mediano y largo plazo. El plan debe definirse de manera que el público objetivo de la organización lo entienda y lo muestre. Los responsables de comunicar y comunicar sobre la organización deben ser profesionales que comprendan y sean conscientes de las carencias de cada participante, haciendo que la comunicación sea efectiva y fundamental en todos los niveles, y optimizando los recursos de implementación para cada tipo de mensaje y audiencia. Por lo tanto, es importante que se comprenda y reconozca la diversidad del público objetivo de una empresa y, por lo tanto, la forma óptima de determinar el

impacto y proporcionar diagnósticos predecibles. El canal es el recurso a través del cual se transmite el mensaje al público objetivo, el cual tiene una gran diversidad debido al avance de la ciencia, permitiendo que el mismo mensaje sea entregado a todos los colaboradores dependiendo de la organización, su forma y las particularidades de la compañía. La Figura 2 muestra los componentes y causas de una buena comunicación interna, representados por (Melendez y Vargas, 2018).

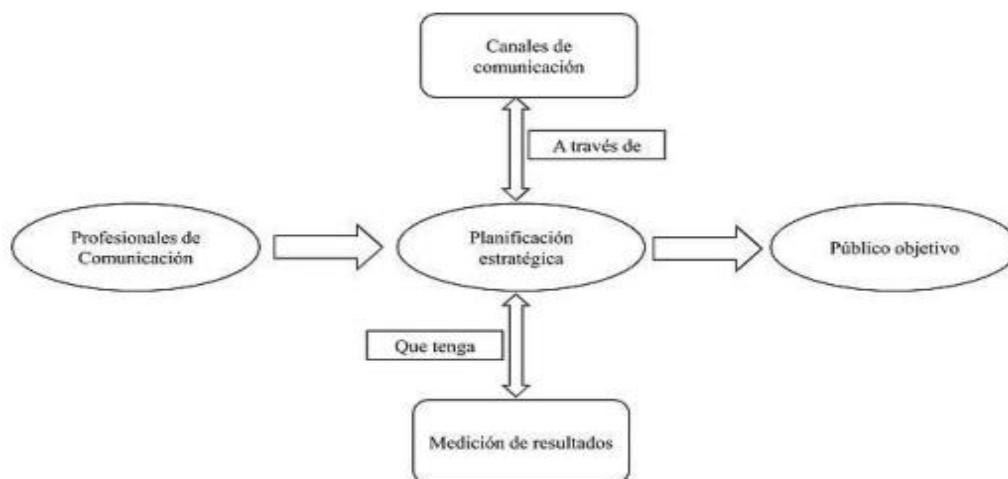


Figura 2. Elementos y proceso para una comunicación interna eficiente

Figura 1 . Elementos y proceso para una comunicación interna eficiente

Como canales de comunicación interna Leyva Izquierdo (2020), afirmó que los caminos en las organizaciones tienen muchos caminos o medios diferentes, que varían según la audiencia que quiere llegar a ellos. La empresa cuenta con una serie de empleados diferentes asociados al sector de la educación, que trabajan en diferentes campos que van desde el ejecutivo hasta el gerencial. La navegación de investigación utilizada debe estar disponible para todos, sin embargo, la terminología para quienes trabajan en la implementación difiere de la de ejecutivos, accionistas u otras partes interesadas. También es un canal de comunicación, y los canales también son un medio de envío de mensajes a través de los distintos transmisores proporcionados por la organización que incluyen: mensajería, visual, audio, etc. Es necesario realizarlos juntos, para realizar este relevamiento de cada factor. Para Leyva (2020) trata acerca de los procedimientos más relevantes para la divulgación de investigación adentro de una empresa son estas: Compendio del

subordinado En este compendio encontramos la investigación que los subordinados requieren entender para que realicen un buen papel en cada uno de sus labores y también localizar las índoles y normativas de la organización El compendio tiene la misión, visión, ideologías, educación de la organización, justamente las jurisprudencias y obligaciones que tiene cada empleado. De acuerdo a la averiguación proporcionada en el compendio los inspectores escogerán la figura de estimar e obstruir resoluciones injustas hacia los trabajadores, posibilitando el desenlace de dificultades laborales de modo equitativo, Comunicaciones manuscritas los documentos escritos donde se relacionan lo sucedido, tratado o acordado en una junta se usan para dar a entender las variaciones que se dan en varias políticas y métodos de la organización que no estén contemplados en el compendio del empleado, Boletín de noticias la organización fomenta el anuncio mensual o trimestral de pequeños boletines abarcando investigaciones de sucesos relevantes, de juntas, actividades, inexpertos subordinados, onomásticos del mes o cualquier noticia de la organización.

Entre ellos también se encuentran periódicos y revistas: la comunicación electrónica, la ciencia brinda una serie de aplicaciones virtuales en las que los empleados de la empresa pueden comunicarse entre sí, a través de una conexión de red en una computadora. Este es un método simple y rápido con diagnósticos accionables, con el único inconveniente de desperdiciar información, los equipos profesionales pueden estar en diferentes niveles y también pueden dar seguimiento a los departamentos. Mejoran la comunicación y mejoran las relaciones interpersonales, especialmente entre trabajadores que no suelen cooperar porque están lejos. Por ejemplo, en un campamento, las actividades pueden ser únicamente recreativas o una combinación de trabajo y ocio, así como gincanas y tableros de anuncios. Todos los empleados de la organización pueden leerlo. Este tipo de conexión se desarrolla de una manera a menos que tenga un cristal protector. La desventaja de este automóvil es que se puede usar o usar porque los subordinados u otras cosas se rompen, rasgan o escriben en la pizarra; Puede contener tantas cosas, o por

descargo de responsabilidad, que necesita probar su funcionalidad. Diferente. Por lo general, publican información sobre los arreglos realizados por la organización, ya sea que la afecte o promueva o no. Se trata de una encuesta continua o escrita en la que el trabajador responde preguntas sobre su estado mental respecto al trabajo que realiza, con sus examinados, y sus posibilidades de promoción, según el tipo de preguntas que recibe.

Los comentarios para apoyar a los gerentes para identificar diferentes equipos, pueden reflejar la evaluación de todos los trabajadores, otorgados a la conciencia y reconocer a los grupos que enfrentan las relaciones internas el peor conjunto y deje que sean necesitados la atención. De manera similar, como comunicaciones internas Bercheruelo (2014) nos dicen que en las organizaciones tienen dos tipos de comunicación: (a) Comunicación activa; (b) Comunicación interna, así que solo objetivo usando su negocio (P.3). Por otro lado, la comunicación interna contiene efectivamente la instrucción máxima, el mejor diagnóstico es que los líderes se comunican de manera efectiva con sus trabajadores, basados en 6 perspectivas básicas: mantener al primer cliente y en medio de cualquier programa de comunicación con los trabajadores; Los programas de comunicación se llevan a cabo para relacionarse con los trabajadores en la posición óptima para liderar las actividades de la Compañía; El efecto del vigor de los funcionarios de los medios les dio la capacidad de diálogo sobre las decisiones que causan daños a la sociedad y a los líderes en individuos; Relacionado con los gerentes de comunicación interna para que aumente los cambios necesarios; Cuantificar el desarrollo de los programas de comunicación; Optimizar la experiencia subterránea con la organización especial. Comunicación interna entre diferentes objetivos, tratando de mejorar la forma de la organización entre los trabajadores, intentando que las personas comprendan la verdad de la organización al entender que "a nadie le gusta que no lo supiera", trabaje como unidad, promoviendo la cultura corporativa, promoviendo la cultura corporativa. Eliminación de rumores, el desarrollo real de problemas sobre el riesgo de riesgo, estimulando la

novedad, la producción de clases de desarrollo y las formas especiales, la implementación de alternativas internas. De manera similar, las comunicaciones internas incluyen la investigación y la libertad de expresarse para subordinar (Leyva, 2020).

La comunicación interna son las interrelaciones, las sesiones de intercambio y los vínculos internos de una empresa u organización. Este es responsable de hacer que la información y el aprendizaje fluyan de forma perpendicular entre sí, es decir, del liderazgo a los subordinados; y horizontalmente entre trabajadores del mismo rango.

Por otro lado, Melendez y Vargas (2018) como características de una comunicación interna efectiva, implica una serie de características que son necesarias para lograr esa efectiva comunicación interna que requiere el cliente. sujeto el mensaje se difundirá, lo que permitirá a los empleados responder a las preguntas que usted haga.

Eludiendo malas interpretaciones y equivocaciones, Elija los canales más apropiados para enviar el mensaje, hágalo accesible y visible en el momento adecuado, la retroalimentación lo ayudará a comprender el mensaje, administrar la recuperación y reducir el consumo antes de que algunas cosas no se puedan hacer. Teniendo en cuenta, se agradece que todos los colaboradores-destinatarios del mensaje tienen sus propias deficiencias porque los temas tienen varios defectos, por lo que es imperativo que los líderes empresariales reconozcan y trabajen en la desigualdad personal de sus empleados, los mensajes deben ser sólidos y honestos. argumentos, con factores Es alentador que los mensajes falsos puedan generar confusión y caos. La comunicación debe ser multidireccional, es decir, arriba, abajo, vertical, horizontal, la comunicación será más efectiva si llega a todos los niveles de manera indiscriminada con la intervención de todos los empleados y gerentes en la organización.

Fernández (1997), indica que el medio de comunicación es manifiesta que es el medio por el cual se envía los mensajes que son dados al receptor, el eslabón físico del cual envía el mensaje y el receptor del mismo. Estos

diversos tipos de comunicación interna son la comunicación descendente, la cual es originada por parte de la entidad la cual es parte de una estructura de rangos traspasando en la parte baja, con el objetivo de generar una influencia y dar información. Los canales que transmiten información y otros asuntos en relación a la eficiencia usual de la entidad así mismo permanecen como hilera con los máximos responsables la base de la organización, esto en relación a la jerarquía de la organización, circulan en sentido descendente. Por ello, Ongallo (2007) muestra que las razones dentro de la organización para implementar sistemas de comunicación de arriba hacia abajo son las necesidades de los líderes senior de la organización, para tratar con los empleados con los procedimientos a seguir, se implementan políticas con el claro objetivo de que la toma de decisiones desde una perspectiva en primera persona se pueda realizar. Porque alientan a los empleados de la organización a mantenerse al día con ellos, así como retroalimentan cómo sus gerentes perciben sus esfuerzos, Por otra parte, está la comunicación ascendente, esta es dada a cabo cuando una persona que pertenece a una entidad traslada información, sugerencias y quejas hacia otro individuo que pertenece a un nivel de la jerarquía Elías y Maskari (1998) sugieren que una organización que crea canales de comunicación ascendentes muestra un deseo de saber lo que están pensando, lo que también es una indicación de la voluntad de esa parte de la organización de acortar la distancia de comunicación. La comunicación de abajo hacia arriba no es lo suficientemente eficaz, por miedo o para proteger ciertos intereses, e incluso porque no obstaculiza la gestión. Otra técnica es la comunicación horizontal que se utiliza cuando los miembros del mismo nivel en la jerarquía se comunican entre sí. Desarrollar esto requiere ingeniería, ingeniería y planificación. Además, esta conexión requiere de tres soportes para su desarrollo. Al final, es una conexión diagonal, creada entre personas de diferentes regiones o niveles. Hoy en día, la forma de comunicación corporativa ha cambiado radicalmente y la necesidad de cooperación con empleados de diferentes departamentos, sectores y niveles hace que esta forma de comunicación nacional sea cada vez más popular en el desarrollo de las organizaciones a nivel mundial. La

comunicación interna, como comentamos anteriormente, tiene como objetivo solucionar el problema de los empleados en la organización entre sus objetivos lograr un entorno adecuado en el desarrollo de las tareas individuales y colectivas. De lo contrario, con el aislamiento, lo que ocurrirá será un déficit, que, como se señala (Villafañe, 1993), genera divisiones internas en muchas organizaciones y la presencia de barreras jerárquicas. Ocupación y geografía.

Por otro lado, se entiende que el entorno laboral surgió hace varios años y pertenece al campo de la psicología industrial y del comportamiento individual en la organización. Existen varias definiciones en el campo del ambiente laboral que lo clasifican como ambiente laboral o ambiente organizacional. La comprensión del entorno laboral y el comportamiento de los empleados se ha aplicado en cualquier empresa desde el siglo XIX. Según Brunet (2002), la definición de este problema cambia o se modifica según los autores, concluyó que el ambiente laboral está conformado por una serie de factores que inciden en el sujeto y el ambiente laboral a los que se suman las perspectivas psicológicas. Rodríguez (2005), por su parte, lo define como “el grupo de apreciación entre los miembros de una organización en relación con su entorno” (entorno físico, relaciones con los compañeros)).

Keith (2003) define un ambiente de trabajo como un lugar donde un grupo de personas realiza sus tareas con un objetivo común. Como resultado, se crea un ambiente confortable para un trabajo totalmente motivado. Según Martínez (2003), el clima laboral es el medio por el cual un empleado logra un alto nivel de desarrollo en el campo en el que es responsable. Porque Spector (2012) afirma que las razones de este cambio hacia un mejor clima laboral son muchas, porque no solo se preocupan por el salario final sino también por la calidad de vida que disfrutan. Se beneficiarán, haciéndolo necesario no solo en el trabajo, sino también en la vida cotidiana, ya que la mayoría de las personas tienden a concentrarse en su trabajo. Los candidatos a puestos vacantes se sienten atraídos por buenos anuncios, es decir, la forma en que la empresa anuncia las vacantes y, por lo tanto, tienden a preparar a la empresa para

proporcionar un mejor entorno de trabajo para sus empleados, al igual que los cambios que se han producido desde la revolución industrial.

En su carrera, las personas valoran la satisfacción y la felicidad, lo que hace que sus esfuerzos sean más rentables a los ojos de sus superiores. Según González Y Reyes (2017), el ser humano es el único recurso vivo e inteligente de una organización, capaz de gestionar todos los demás recursos empresariales: físicos (herramientas, máquinas, equipos), recursos (capital, inversiones y cuentas por pagar), personas (las personas que componen la organización) y marketing (publicidad y promoción) y administrativo (planificación, control y control).

En consecuencia, según Baltazar y Chirinos (2014), las percepciones del individuo sobre la organización para la que trabaja, así como la opinión que se ha formado de ella en cuanto a variables o factores como la autonomía, la estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otros, tendrán un impacto directo en su desempeño y productividad. Cada empresa o institución tiene características únicas que hacen que su clima organizacional sea único y distinto al resto.

Según Baltazar y Chirinos (2014), esto se debe a que el clima laboral en las instituciones es muy particular para cada una, debido a que las empresas tienen más que características que las distinguen entre sí. Quevedo (2003), por otro lado, afirma que una institución con un ambiente laboral favorable tiene más probabilidades de que sus empleados se sientan identificados. En este sentido, cabe señalar que, para lograr un clima laboral eficiente, también es necesario que la institución cuente con objetivos corporativos claramente identificados, ya que esto facilitará que los empleados comprendan el rumbo de la empresa, es decir, dónde se van (2018).

Según Belén (2014) esto indica que la teoría del ambiente organizacional Likert establece que el comportamiento de los subordinados está influenciado por el comportamiento gerencial y las condiciones organizacionales. En consecuencia, se dice que la respuesta vendrá determinada por la percepción. Esta teoría te permite visualizar la

naturaleza del tiempo que estás estudiando en términos de causa y efecto, y analizar el papel de las variables que componen el tiempo que observas.

Por otro lado, para Baltazar y Chirinos (2014), las funciones del clima laboral son la fuente del desempeño organizacional: fijar metas, crear un sentido de unidad entre los colegas y permitir que se mantenga el equilibrio. Crear un modelo y monitorear el comportamiento de los recursos humanos que trabajan en él.

El impacto en el trabajo climático, según Jain y Kaur (2014), afirma que el objetivo de determinar el impacto del entorno laboral en la satisfacción laboral es aprender cómo el entorno de trabajo puede afectar la confianza y el desempeño de los empleados. Por lo tanto, el entorno de trabajo puede tener un impacto en la satisfacción de los empleados o estos factores pueden tener productividad global.

Por otro lado, hay dos tipos de trabajo climático, que es un clima autoritario que incluye operacionalismo exclusivo, sin garantía de gestión para los empleados; En la mayoría de los casos, el factor de decisión es el negocio del director, luego distribuido a cada empleado de acuerdo con su trabajo en el grupo. Los trabajadores desempeñan su papel en un entorno inapropiado, lleno de dudas, ultimátum y ocasiones raras, fomentando el mantenimiento de la motivación en el trabajo, y el otro es el monopolianismo pertenece al jefe, a pesar de la decisión, llevarlos a un nivel de confiabilidad. entre ellos y el personal.

El castigo y la retribución se utilizan como motivadores para sus empleados. Otro tipo de clima es el tipo participativo que está integrado por ser participativo – consultivo en el que normalmente, las decisiones las toma la alta dirección de la empresa; sin embargo, está permitido que los empleados de nivel inferior decidan sobre un tema específico, aunque, por supuesto, deben pertenecer al mismo rango. Los supervisores de empleados de menor rango depositan su confianza en sus subordinados y en participativo en grupo, el procedimiento para decidir correctamente se encuentra disperso en toda la organización y están bien incorporados

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

El estudio será aplicado, puesto que según Escudero y Corte (2017) manifiesta que está basada en un conjunto de actividades que están destinadas a emplear los resultados de las ciencias. Así mismo se caracteriza en tomar en cuenta a los fines prácticos del conocimiento.

Diseño de Investigación:

En el presente estudio se aplicará el diseño pre- experimental que se realiza antes y después de que se implemente el plan de comunicación propuesto.

$$G_1 = O_1 - x - O_2$$

Dónde:

G: Grupo Experimental

O₁: Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa "SERCONSULT" **ANTES** del Plan de Comunicación Interna.

X: Plan de Comunicación Interna

O₂: Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa "SERCONSULT" **DESPUÉS** del Plan de Comunicación Interna.

3.2. Variables y Operacionalización:

El estudio será trabajado mediante el uso de dos variables, la cuales son:

Variable independiente: Plan de comunicación interna

Variable dependiente: Clima laboral

Definición Conceptual: El plan de comunicación interna se define como un documento que agrupa estrategias, políticas, acciones y objetivos de comunicación con el fin de poder conocer en cómo mejorar el trabajo, a través de un tiempo determinado. (Fernández, 2014), Por otra parte, el clima laboral es considerado un resultado que se realiza a través de un conjunto de apreciaciones que describen un ambiente de trabajo y son obtenidas de trabajadores que impactan en su desempeño laboral. (Patlán y Flores, 2013)

Definición Operacional: El plan de comunicación interna se medirá a medida que se vaya realizando su ejecución, por otra parte, el clima laboral será aplicado a través de la escala multidimensional de clima organizacional (EMCO).

Indicadores: El presente estudio estará aplicado a través de dimensiones tales son sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional y condiciones del lugar de trabajo las cuales se desglosan con indicadores que miden la variable dependiente siendo esta el clima laboral.

Escala de medición: El tipo de medición que se realizará para cada indicador será en la variable dependiente ordinal y para la independiente nominal.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: 22 trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT- Caraz”, Huaraz 2021.

Tabla 1. *Población de estudio*

Áreas	Varones	Mujeres	Cantidad
Administración	16	6	22
			22

Fuente: Elaboración Propia

- **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”.

- **Criterios de exclusión:**

No se trabajará con el personal que no sea de la sede de Caraz de la empresa “SERCONSULT”.

Muestra:

Esta es definida como un subconjunto o también parte de una población en la que se realizara un estudio, existen procedimientos para la obtención de la cantidad de los componentes de esta como formulas, métodos de análisis, entre otros. Esta es parte representativa de la población. (Carrillo, 2015)

Para lo cual en la presente investigación se empleó una muestra de 22 trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”.

Muestreo: Se trabajará con el muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que según Otzen y Manterola (2017), nos indica que esta es permitida ser seleccionada por aquellos casos accesibles que aceptan ser incluidos, así mismo es fundamentado por la accesibilidad y la proximidad de los sujetos para la investigación.

Unidad de análisis: Trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”- Caraz, Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumentos de obtención de datos

La presente investigación será aplicada mediante el uso de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), con el fin de medir cada dimensión del clima laboral, así mismo se tomó en consideración las condiciones del lugar de trabajo, y con ello tener un panorama de la empresa, según Zarela (2018), indica que este instrumento permite la medición del clima laboral en relación a las dimensiones al comportamiento laboral, puesto que está elaborado con un fin objetivo y acertado.

Técnica: encuesta

Instrumento: cuestionario

3.5. Procedimientos

El presente estudio será trabajado mediante las referencias de investigaciones de diferentes fuentes como artículos, libros, así mismo investigaciones relacionadas a lo mencionado.

Para la realización y para plantear el presente trabajo se solicitó y se obtuvo el permiso de la empresa, así mismo del personal administrativo para poder aplicar instrumentos de recolección de datos.

3.6. Métodos de Análisis de datos

El presente trabajo trabajara analizando la información requerida, para lo cual se trabajó con instrumento principal a la escala multidimensional de clima organizacional, puesto que con eso se realiza los estudios estadísticos que medirán el antes y el después de la investigación, con el fin se realizar la comprobación de la hipótesis planteada.

- Análisis descriptivo: Las variables propuestas para investigación serán analizadas para su estructuración a través de figuras y tablas apropiadamente interpretadas.
- Análisis inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis, la cual se analizará la relación entre las variables, singularizando los resultados obtenidos de la muestra. Así mismo para el proceso de los resultados y la discusión de ellas, se empleará el uso del software SPSS V25, donde se empleará la prueba de Shapiro empleando una significancia del 5 % para la repartición de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

La realización del presente estudio es con una documentación original, puesto que la información es trabajada en relación a las Normas APA, así mismo se trabajó con Turnitin, siendo esta una herramienta tecnológica que permite determinar el porcentaje de plagio del estudio, finalmente se obtuvo el permiso y la aceptación a través de un documento brindado y firmado por la empresa para la aplicación del estudio.

IV. RESULTADOS

Para obtener los resultados de la investigación se ejecutó un pretest y posttest, para ello se aplicó la escala multidimensional de clima organizacional a 22 trabajadores de la empresa "SERCONSULT". EL instrumento de recolección de datos está dividido por 4 dimensiones siendo sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional y condiciones de trabajo. Para determinar el clima laboral de la empresa, se realizó un análisis descriptivo e inferencial de las cuatro dimensiones de la escala multidimensional de clima laboral.

Tabla 2. *Clima Organizacional*

Escalas	PRETEST		POSTEST	
	f(i)	h(i)%	f(i)	h(i)%
Deficiente [0-55>	1	9%	0	0%
Regular [55 – 110>	21	91%	0	0%
Eficiente [110 -165]	0	0%	22	100%
TOTAL	22	100%	22	100%
Media Aritmética	88,59		148,13	

Fuente: Data de Resultados

Se determina que se muestra diferencias notorias entre los resultados obtenidos en un antes y después de la aplicación del plan de comunicación interna, en relación al clima laboral de la entidad. Se determina que la aplicación de un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de los trabajadores de la empresa "SERCONSULT".

Interpretación:

Conforme a lo analizado, podemos visualizar en lo obtenido que, el 91% de los colaboradores indican que existe un nivel regular en el clima laboral y el 9% un nivel deficiente. Por otro lado, en la evaluación post test, el 22% presenta un nivel eficiente. Estos resultados muestran que luego del post test los resultados fueron favorables al incrementar el clima laboral

de los colaboradores pertenecientes a la muestra del estudio puesto que se realizó de un plan de comunicación interna.

Para la dimensión de sistema individual se midió la satisfacción de los trabajadores y la autonomía que tienen en el trabajo.

Tabla 3. Dimensión 1. Sistema Individual

Escala	PRETEST		POSTEST	
	f(i)	h(i)%	f(i)	h(i)%
Deficiente [0-12>	2	9%	0	0%
Regular [12 – 25>	20	91%	0	0%
Eficiente [25 -35]	0	0%	22	100%
TOTAL	22	100%	22	100%
Media Aritmética	18.50		30.59	

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

Respecto al dimensión de sistema individual en el pretest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (91%) presentan una regular satisfacción individual. La minoría (9%) manifiestan que existe una deficiente satisfacción individual que les permita estar satisfechos y autónomos. Para el posttest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que existe una satisfacción eficiente que les permita sentirse satisfechos y autónomos en su trabajo. Se muestra el análisis descriptivo e inferencial de la dimensión satisfacción individual.

Tabla 4. Análisis Descriptivos de la Dimensión 1. Sistema Individual

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Pre test	22	10	29	18,50	3,52
Post test	22	22	31	30,59	0,66
N valido (por lista)					

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Para la dimensión de Satisfacción interpersonal, se ha medido en relación a los subdimensiones de relaciones interpersonales, la unión y el apoyo entre compañeros.

Tabla 5. *Dimensión 2. Sistema Interpersonal*

Escalas	PRETEST		POSTEST	
	f(i)	h(i)%	f(i)	h(i)%
Deficiente [0-12>	2	9%	0	0%
Regular [12 – 25>	19	86%	0	0%
Eficiente [25 -35]	1	5%	22	100%
TOTAL	22	100%	22	100%
Media Aritmética	19,90		34,90	

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

Respecto al dimensión de sistema interpersonal en el pretest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (86%) presentan una regular satisfacción interpersonal. La minoría (9%) manifiestan que existe una deficiente satisfacción interpersonal que les permita tienen relaciones interpersonales y existe unión y apoyo con sus compañeros. Para el posttest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que existe una satisfacción eficiente que les permita sentirse tienen relaciones interpersonales y existe unión y apoyo con sus compañeros. Se muestra el análisis descriptivo e inferencial de la dimensión sistema interpersonal.

Tabla 6. *Análisis Descriptivos de la Dimensión 2. Sistema Interpersonal*

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Pre test	22	11	25	19,90	3,336
Post test	22	34	35	34,90	0,294
N valido (por lista)	22				

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Para la dimensión de sistema organizacional se midió la consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos.

Tabla 7. Dimensión 3. Sistema Organizacional

Escalas	PRETEST		POSTEST	
	f(i)	h(i)%	f(i)	h(i)%
Deficiente [0-12>	1	9%	0	0%
Regular [12 – 25>	21	91%	0	0%
Eficiente [25 -35]	0	0%	100	100%
TOTAL	22	100%	22	100%
Media Aritmética	39,09		62,68	

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

Respecto al dimensión de sistema organizacional en el pretest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (91%) presentan un regular sistema organizacional. La minoría (9%) manifiestan que existe un deficiente sistema organizacional donde exista un sistema organizacional en el cual existe consideración por parte de los directivos, hay beneficios, motivación y un liderazgo de directivo. Para el posttest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que existe un sistema organizacional que les permita tener una consideración por parte de los directivos, hay beneficios, motivación y un liderazgo de directivo. Se muestra el análisis descriptivo e inferencial de la dimensión sistema organizacional.

Tabla 8 . Análisis Descriptivos de la Dimensión 3. Sistema Organizacional

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Pre test	22	24	49	39,09	6,179
Post test	22	61	64	62,68	0,716
N valido (por lista)	15				

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Para la dimensión de Condiciones Higiénicas se ha medido en relación a los subdimensiones como la seguridad, higiene y orden. Se muestra el análisis descriptivo e inferencial de la dimensión condiciones higiénicas.

Tabla 9. Dimensión 4. Condiciones Higiénicas

Escalas	PRETEST		POSTEST	
	f(i)	h(i)%	f(i)	h(i)%
Deficiente [0-7>	1	9%	0	0%
Regular [7 – 14>	21	91%	0	0%
Eficiente [14 -20]	0	0%	22	100%
TOTAL	22	100%	22	100%
Media Aritmética	11,09		19,95	

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

Respecto a la presente dimensión, en el pretest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (91%) presentan una regular condición higiénica. La minoría (9%) manifiestan que existe una deficiente condición. Para el posttest, se interpreta que la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que existe buenas condiciones higiénicas. Se muestra el análisis descriptivo e inferencial de la dimensión condiciones higiénicas

Tabla 10. Análisis Descriptivos de la Dimensión 4. Condiciones Higiénicas

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Pre test	4	5	2,86	11,09	1,849
Post test	4	19	5,00	19,95	0,213
N valido (por lista)	4				

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Tabla 11. Comparativo por dimensiones de la variable clima laboral

Escalas	PRETEST				POSTEST		DIFERENCIA	
	PROM	h(i)%	Q(i)	f(i)	h(i)%	Q(i)	f(i)	h(i)
D1. Sistema Individual	18.50	52%	Regular	30.59	87%	Eficiente	12.09	46%
D2. Sistema Interpersonal	19.90	56%	Regular	34.90	99%	Eficiente	15	43%
D3. Sistema Organizacional	39.09	60%	Regular	62.68	96%	Eficiente	32.59	36%
D4. Condiciones Higiénicas	11,09	55%	Regular	19,95	100%	Eficiente	8.86	45%
VD. Clima Organizacional	88.58	54%	Regular	148.12	90%	Eficiente	59.54	36%

Fuente: Data de Resultados

Interpretación:

En la tabla 21, se muestra los resultados comparativos de cada dimensión que se evaluó a cada colaborador de la entidad, se puede observar que en un promedio se ha obtenido un aumento del 36 %, lo cual se interpreta que el clima laboral es muy bueno y los trabajadores se encuentran satisfechos con ello, en la dimensión “sistema individual” se muestra un aumento de 46%, en cuanto a la dimensión “sistema interpersonal” existe un incremento de 43%, en la dimensión “sistema organizacional” hay un aumento de 36% y en la dimensión “condiciones higiénicas” presenta un incremento de 45%.

La comprobación de la hipótesis general es El plan de comunicación interna mejora significativamente el clima laboral del personal administrativo de la empresa “SERCONSULT” sede Caraz en el año 2021.

Hipótesis estadísticas

$H_0: u_D = 0 \quad u_2 - u_1 = 0$ La diferencia entre Post y Pre Test es igual a cero.

$H_i: u_D > 0 \quad u_2 - u_1 > 0$ La diferencia entre Post y Pre Test es mayor que cero.

- **Nivel de significación** $\alpha = 0,05$

Tabla 12. Análisis Descriptivos del Clima Laboral

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Pre test	22	50	106	88,58	13,78
Post test	22	144	149	148,12	1,206
N valido (por lista)	22				

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Se determino la normalidad de los datos aplicando la prueba de shapiro-wilk mediante el uso de la herramienta SPSS.

Tabla 13. Prueba de Normalidad en relación al Clima Laboral

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRE TEST	0,861	22	0,005
POST TEST	0,715	22	0,000

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

Puesto que la distribución de los datos no se determinó normales, se empleó la prueba de wilcoxon, para determinar la hipótesis. Se trabajo con un nivel de significancia del 5% ($P=0,005$) y un nivel de confianza del 95% ($1-p$). Así mismo se empleó la prueba de wilcoxon para los rangos de signos.

Se determina que se muestra diferencias notorias entre los resultados obtenidos en un antes y después de la aplicación del plan de comunicación interna, en relación al clima laboral de la entidad. Se determina que la aplicación de un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de los trabajadores de la empresa "SERCONSULT".

Tabla 14 . Prueba de Hipótesis del Clima Laboral

Escala Dimensional del Clima Laboral	Promedio	%	Diferencia	Zcal	Significancia
Pre-Test	88.58	54,00%	36,00%	-4,109	P= 0.000 < 0.05 Significativo
Post-Test	148.12	90,00%			

Fuente: Cuestionario de Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Salida: IBM SPSS 25

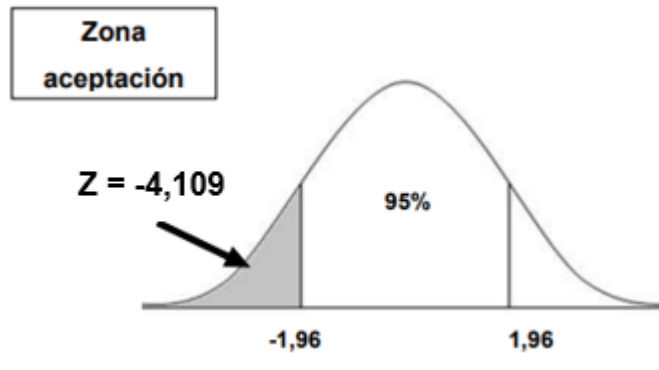


Figura 2. Zona de Aceptación de Indicador I

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo principal, implementar un plan de comunicación con el fin de mejorar el clima laboral de la empresa “SERCONSULT- Caraz”. Para tener los resultados se trabajó con 4 dimensiones trabajadas en la escala multidimensional del clima laboral, el cual es sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional y condiciones higiénicas.

Según, para Baltazar y Chirinos (2014), las funciones del clima laboral son la fuente del desempeño organizacional: fijar metas, crear un sentido de unidad entre los colegas y permitir que se mantenga el equilibrio. Crear un modelo y monitorear el comportamiento de los recursos humanos que trabajan en él.

Por otro lado, Belén (2014) manifiesta que la teoría del ambiente organizacional Likert establece que el comportamiento de los subordinados está influenciado por el comportamiento gerencial y las condiciones organizacionales. En consecuencia, se dice que la respuesta vendrá determinada por la percepción. Esta teoría te permite visualizar la naturaleza del tiempo que estás estudiando en términos de causa y efecto, y analizar el papel de las variables que componen el tiempo que observas.

Esto es de suma importancia para poder determinar el análisis de las dimensiones en relación al clima laboral, puesto que según Guru (2017), el estudio del clima laboral tiene como objetivo conocer los motivos de la motivación o depresión de los empleados al realizar tareas en su lugar de trabajo. Saber por qué se crea la motivación interna es fundamental porque es necesario saber trabajar con ella para incrementar la motivación de los empleados de la empresa y así traer satisfacción en ellos para que se sientan satisfechos, satisfechos y cómodos en el trabajo. Cualquier empresa que cuide y motive a los empleados es de suma importancia, ya que existen estudios que confirman y confirman un fuerte vínculo entre la energía de los empleados y la rentabilidad de la empresa

Para la primera dimensión sistema individual se obtuvo en el pre test que (91%) presentan se sienten de manera regular satisfechos y autónomos en su trabajo, cual indica que no existe una satisfacción y autonomía en sus totalidad, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar ese ámbito en la empresa, en el posttest se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que existe una “eficiente” satisfacción y autonomía en su trabajo, teniendo un aumento de 46%, llegando a la conclusión que a través de las actividades y las estrategias aplicadas en el plan se obtuvo resultados favorables teniendo reflejado un aumento en la dimensión.

Para la segunda dimensión sistema interpersonal se obtuvo en el pre test que el (86%) sienten que de manera “regular” tienen relaciones interpersonales y existe unión y apoyo con sus compañeros, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar ese ámbito en la empresa, en el posttest se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (100%) tienen una “eficiente” relación interpersonal y existe unión y apoyo con sus compañeros en su trabajo, teniendo un aumento de 43%, llegando a la conclusión que a través de las actividades y las estrategias aplicadas en el plan se obtuvo resultados favorables teniendo reflejado un aumento en la dimensión.

Para la tercera dimensión sistema organizacional se obtuvo en el pre test que el (91%) tienen un regular sistema organizacional en el cual existe consideración por parte de los directivos, hay beneficios, motivación y un liderazgo de directivo, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar ese ámbito en la empresa, en el posttest se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (100%) tienen un eficiente sistema organizacional en el cual existe consideración por parte de los directivos, hay beneficios, motivación y un liderazgo de directivo, teniendo un aumento de 36%, llegando a la conclusión que a través de las actividades y las estrategias aplicadas en

el plan se obtuvo resultados favorables teniendo reflejado un aumento en la dimensión.

Para la cuarta dimensión condiciones higiénicas se obtuvo en el pre test que el (91%) sienten que de manera “regular” existe buenas condiciones higiénicas, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar ese ámbito en la empresa, en el posttest se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (100%) existe eficiente condiciones higiénicas, teniendo un aumento de 45%, llegando a la conclusión que a través de las actividades y las estrategias aplicadas en el plan se obtuvo resultados favorables teniendo reflejado un aumento en la dimensión.

Ante lo analizado, González Y Reyes (2017) afirma que el ambiente laboral tiene como meta para los empleados que desempeñan roles importantes en sus lugares de trabajo, ya sea que la motivación que sienten es fuerte o no.

Por otro lado, todos entienden que el clima laboral es un tema crítico que debe abordarse en todas las empresas, porque si no se cumple este requisito, nada más funcionará correctamente.

Según Guru (2017), el estudio del clima laboral tiene como objetivo conocer los motivos de la motivación o depresión de los empleados al realizar tareas en su lugar de trabajo.

Saber por qué se crea la motivación interna es fundamental porque es necesario saber trabajar con ella para incrementar la motivación de los empleados de la empresa y así traer satisfacción en ellos para que se sientan satisfechos, satisfechos y cómodos en el trabajo.

Cualquier empresa que cuide y motive a los empleados es de suma importancia, ya que existen estudios que confirman y confirman un fuerte vínculo entre la energía de los empleados y la rentabilidad de la empresa.

El clima laboral se define como la percepción de los empleados sobre su entorno laboral y se basa en aspectos relacionados con el desarrollo personal, la participación en las tareas asignadas, la supervisión y control de quién “recibe acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con otros compañeros y condiciones laborales que facilitar su trabajo. Cada dimensión se puede definir de la siguiente manera:

La percepción del clima laboral por parte de los empleados en relación con su entorno laboral es crítica ya que está vinculada al entorno laboral, que se expresa en las dimensiones (Baltazar y Chirinos, 2014)

El clima organizacional se refiere al entorno en el que se desarrolla el trabajo de la organización. Los elementos que constituyen el clima organizacional son aspectos que tienen que ver con el entorno laboral.

A pesar de experimentar cambios debido a situaciones coyunturales, el clima de una organización tiene cierta consistencia. Esto significa que una organización puede tener un cierto nivel de capacidad en términos de clima, con cambios relativamente modestos, pero que esta estabilidad puede verse alterada por decisiones importantes que tienen un impacto en el crecimiento organizacional.

El clima organizacional tiene un impacto significativo en el comportamiento de los empleados de una empresa. Como resultado de un clima mejor, las personas tendrán más probabilidades de participar activa y eficientemente en la realización de sus tareas. Un mal clima, por otro lado, dificultará enormemente la gestión de la organización y coordinación del trabajo.

Para concluir se determinó la aceptación de la hipótesis general, concluyendo que en el pretest el (54%) de los trabajadores manifestaban que “regularmente” hay un buen clima laboral, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar el clima laboral en la empresa, en el posttest se obtuvo que el (90%) de

los trabajadores manifestaban que existe un “eficiente” clima laboral, teniendo un aumento de 36%, llegando a la conclusión que la implementación de un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de los trabajadores de la empresa SERCONSULT.

VI. CONCLUSIONES

Para concluir se determinó la aceptación de la hipótesis general, concluyendo que en el pre test el (54%) de los trabajadores manifestaban que existe un “regular” clima laboral, con ese fin se realizó un plan de comunicación interna teniendo actividades que permitan mejorar el clima laboral en la empresa, en el posttest se obtuvo que el (100%) de los trabajadores manifestaban que existe un eficiente clima laboral, teniendo un aumento de 36%, llegando a la conclusión que la implementación de un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de los trabajadores de la empresa SERCONSULT.

Se concluye que las dimensiones (sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional y condiciones higiénicas) fueron evaluadas mediante el uso del cuestionario y se determinó que se encontraban muy baja, la cual la dimensión de sistema organizacional la más afecta, puesto que el (60%) de los trabajadores manifiestan que tienen “regular” relaciones interpersonales y existe unión y apoyo con sus compañeros.

Se aduce que el clima laboral en la empresa “SERCONSULT” fue deficiente, puesto que la mayor parte de los trabajadores manifestaron sentirse insatisfechos, es por ello que se elaboró y diseño un plan de comunicación interna el cual involucra las dimensiones que tienen falencias, implementándose de manera progresiva mediante la realización de actividades, reuniones y encuestas.

Se concluye, que luego de la implementación del plan de comunicación interna se obtuvo resultados positivos de mejora en las dimensiones, puesto que en la dimensión sistema individual se obtuvo que el (87%) de los trabajadores manifestaban que existe un “eficiente” clima laboral, en la dimensión de sistema interpersonal se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (99%) que de manera eficiente tienen relaciones

interpersonales y existe unión y apoyo con sus compañeros en su trabajo, por otra parte en el sistema organizacional se obtuvo que la mayoría de los trabajadores (96%) existe de manera “eficiente” un sistema organizacional en el cual existe consideración por parte de los directivos, finalmente en la dimensión de condiciones higiénicas la mayoría de los trabajadores (100%) manifiestan que de manera “eficiente” existe buenas condiciones higiénicas.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos mantener una comunicación constante y activa con los trabajadores, puesto que es de suma importancia para la ejecución y el desarrollo de sus actividades diarias.

Se recomienda la realización de actividades integradoras de manera trimestral, puesto que permite que los colaboradores mantengan un ambiente laboral satisfecho, un trabajo en equipo y mejorar en el rendimiento de cada uno de ellos.

Por otra parte, se recomienda realizar capacitaciones, con finalidad de un crecimiento laboral y personal, para beneficio laboral y organizacional en la empresa.

REFERENCIAS

Baltazar Zavaleta, D. M., & Chirinos Antezana, J. A. (2014). *CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN EL NORTE DEL PERÚ*, 2013. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

Belén, E. C. (2014). *Felicidad en el Trabajo: Proyecto Happiness Aplicado en la empresa The Edge*. Quito: UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO.

Berceruelo, B. (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Madrid: ESTUDIO DE COMUNICACIÓN.

Del Castillo Naranjo, D. S., & Córdova Tello, F. S. (2019). *La comunicación interna y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del departamento de cirugía del hospital Essalud, periodo 2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Fernández, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas*. España: Narcea

Gómez, M., y Vicario, O. (2010). *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. México: UNAM.

González Hernández, A., & Reyes Cruz, J. L. (2017). La importancia de la comunicación no verbal en las organizaciones: Pymes en Tepeji del Río. *EPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8).

Guru, K. (2017). A study on relationship between Organizational Climate with Job Motivation. *International Journal of Latest Engineering and Management Research*, 2(8), 40-44.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill

Jacobs, M., Yu, W., & Chavez, R. (2016). The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 171, 60-70.

Jain, R., & Kaur, K. (2014). IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1).

Lancaster, A. (2019). Internal stakeholder communication: exploring communication preferences of various generations of nursing staff at a central hospital in the Western Cape (tesis de posgrado). Cape Peninsula University of Technology, Ciudad de Cabo, Sudáfrica.

Lemmergaard, J. (2017). Organizational Climate, communication climate. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1-6.

Leyva Izquierdo, J. Y. (2020). *La comunicación interna en el clima laboral de las empresas*. Tarapoto: Universidad Peruana Union.

Lozada Silvia, K. R. (2019). *EL PRESUPUESTO FINANCIERO COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA AGRO PBS EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2019*. San Martin de Porres: Universidad Peruana de las Americas.

Mamani, Mullisaca Lucy Margoth. 2013. "Estrés Y Clima Laboral En El Personal Administrativo De La Dirección Regional Agraria Puno, 2018." Tesis 1–13.

Melendez Salazar, I., & Vargas Chaupis, S. N. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Universidad de Montemorelos.

Nomberto Vera, D. A., & Pérez Calderón, C. J. (2018). *Propuesta de un Plan de Comunicación para Mejorar la Comunicación Interna de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación (2.ª ed.). Dykinson S.L. Recuperada de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/manual_de_comunicacion._guia_para_gestionar_el_conocimiento_la_informacion_y_las_relaciones_humanas_en_empresas_y_organizaciones-carlos_ongallo.pdf

Pastora Panchi, V. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. (U. d. Andes, Ed.) *Sapienza Organizacional*, 5(9), 173-188.

Quiñones, E. 2017. "Relación de La Comunicación Interna En El Clima Organizacional En La Gerencia de Producción Griferías de La Empresa VSI Industrial." Universidad de San Martín de Porres.

Reyes Calizaya, J. J. (2020). *ANÁLISIS CONCEPTUAL DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.

Rodriguez. (2005). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad. Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad.

Rojas Flores, C. A. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral del área de operaciones en la empresa Tramarsa al año 2019*. Lima: Universidad Privada del Norte.

Sierra Amoedo, M. (2016). *El desarrollo de la Comunicación Corporativa y su influencia en la creación de la Identidad Corporativa*. Madrid: Universidad Pontificia ICAI ICADE COMILLAS.

Sotelo Asef, J. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ*, 8(15), 580-609.

Spector, P. 2012. *Psicología Nas Organizações*. 4.ed. São Paulo: Saraiva.

Yacila Morán, M. d. (2017). *Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad- Cofopri, 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

Tuñoque, Y., & Vasquez, L. (2017). Estrategias de motivación para la mejora del desempeño de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región Lam

ANEXOS

ANEXO 01 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 15. Operalización de variable independiente:

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Plan de Comunicación Interna	El plan de comunicación interna se define como un documento que agrupa estrategias, políticas, acciones y objetivos de comunicación con el fin de poder conocer en cómo mejorar el trabajo, a través de un tiempo determinado. (Fernández, 2014)	El plan de comunicación interna se medirá a medida que se vaya realizando su ejecución, por otra parte, el clima laboral será aplicado a través de la escala multidimensional de clima organizacional	Diagnostico	Conocimiento de cultura organizacional Problemas frecuentes	Nominal
			Objetivos	General y específicos	
			Públicos	Internos- Jerarquía	
			Mensajes	Segmentación por públicos	
			Medios	Medios de comunicación	
			Estrategias	De comunicación y de participación	
			Actividades	Cronograma	
			Presupuesto	Clasificador de datos	
			Evaluación	Indicadores de control	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16. Operacionalización de variable dependiente:

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	el clima laboral es considerado un resultado que se realiza a través de un conjunto de apreciaciones que describen un ambiente de trabajo y son obtenidas de trabajadores que impactan en su desempeño laboral. (Patlán y Flores, 2013)	El clima Laboral será trabajado mediante una escala de Likert en la cual se evaluará los tres sistemas propuestos por Gómez y Vicario (2010)	Sistema Individual	Satisfacción de trabajadores	Ordinal Escala de Likert 1- Nunca 2- Casi Nunca 3- A veces 4- Casi a veces 5- Siempre
				Autonomía en el trabajo	
			Sistema Interpersonal	Relación entre los miembros	
				Trabajo en equipo	
				Consideración plan de los directivos	
			Sistema Organizacional	Beneficios y recompensas	
				Motivación y esfuerzo	
				Liderazgo de los directivos	
			Condiciones de Trabajo	Seguridad	
				Higiene	
	Orden				

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 02 – CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA LABORAL

FICHA TÉCNICA

NOMBRE: Cuestionario en relación al Clima Laboral

AUTORES: Gómez y Vicario

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EMCO)

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	1	2	3	4	5
2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo	1	2	3	4	5
3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades	1	2	3	4	5
4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.	1	2	3	4	5
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades	1	2	3	4	5
6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades	1	2	3	4	5
7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en la cual desea realizar sus actividades	1	2	3	4	5
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos	1	2	3	4	5
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores	1	2	3	4	5
10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema	1	2	3	4	5
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo	1	2	3	4	5
12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo	1	2	3	4	5
13. En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	1	2	3	4	5
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable	1	2	3	4	5
15. El director trata a su personal de la manera más humana posible	1	2	3	4	5
16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto	1	2	3	4	5
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades	1	2	3	4	5
18. El jefe trata con indiferencia a su personal	1	2	3	4	5
19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada*	1	2	3	4	5

20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	1	2	3	4	5
21. Dentro de la organización, todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo	1	2	3	4	5
22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño	1	2	3	4	5
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores	1	2	3	4	5
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo	1	2	3	4	5
25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas	1	2	3	4	5
26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo	1	2	3	4	5
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	1	2	3	4	5
28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas	1	2	3	4	5
29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización*	1	2	3	4	5
30. El ambiente de trabajo le ofrece seguridad	1	2	3	4	5
31. Las condiciones higiénicas de su ambiente de trabajo le son favorables	1	2	3	4	5
32. Existe orden, cuidado y el ambiente le resulta estéticamente agradable	1	2	3	4	5
33. Los equipos, muebles y espacio permiten realizar el trabajo cómodamente.	1	2	3	4	5

Figura 3. Cuestionario en relación al Clima Laboral

ANEXO 03 – CARTA DE ACEPTACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Trujillo, 20 de mayo del 2021

Sres.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO:

**Autorización de proyecto de Tesis:
Plan de Comunicación Interna para
mejorar el Clima Laboral en el
Personal Administrativo de la
Empresa “Serconsult – Caraz”,
Huaraz 2021.**

Me es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que se está solicitando la aprobación para la aplicación del proyecto de tesis: **“Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Huaraz 2021**, por lo tanto, la empresa “Serconsult – Caraz”; brindará las facilidades del caso, para llevar a cabo dicho proyecto, autorizando a la estudiante **Asencios Rodríguez, Steffany Elizabeth Marilyn** dicha realización.

Agradecimiento por anticipado la atención que le brinde a la presente entidad.

Atentamente,



SERCONSULT S.A.
Ing. Edgar Villanueva Zedano
CIP: 31802
JEFE DE SUPERVISIÓN

Figura 4. Carta de aceptación

ANEXO 04 – PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Para Mejorar El Clima Laboral De La Empresa



Serconsult S.A.
Servicio de Consultores Andinos

ÍNDICE

Introducción:	46
Breve reseña de Serconsult	46
Misión:	46
Visión:	47
Diagnostico:	47
Objetivos:	48
Público Objetivo:	48
Mensajes:	48
Estrategias:	49
✓ Sistema Individual	49
✓ Sistema interpersonal	49
✓ Sistema Organizacional:	50
✓ Condiciones del lugar de trabajo:	53
Cronograma:	54
Presupuesto:	55
Método de control:	56
Método de evaluación:	56

Introducción:

Comunicar dentro de una organización supone exponer las relaciones de trabajo en un ambiente de escucha activa, pues si no se sabe escuchar entonces se corre el riesgo de comunicar de forma óptima la información que nadie desea escuchar; esto sin recalcar que se desecha otra vía de comunicación para generar espíritu de equipo. Cuando hablamos de comunicación interna, básicamente nos referimos al “Público Interno”, es decir, los trabajadores de la organización. La comunicación está presente en todos los niveles de una empresa, es por ello que se tiene la necesidad de planificar cada paso para realizar un buen trabajo comunicacional.

El presente plan de comunicación tiene como finalidad mejorar el clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT” - Caraz, Huaraz, teniendo como diagnóstico que, las dimensiones aplicadas en el cuestionario, tienen falencias, es por ello que se creó un plan de comunicación interna basado en estrategias las cuales ayudaran a mejorar estas deficiencias para poder conseguir mejorar el clima laboral de los colaboradores de dicha empresa. El propósito de este trabajo de investigación está de la mano de las necesidades de la empresa “SERCONSULT”, es por tal motivo que proponemos este plan de comunicación, aplicarlo a todo el personal administrativo que labora dentro de esta organización.

Breve reseña de Serconsult

SERCONSULT S.A. es una empresa consultora legalmente constituida y domiciliada en el Perú con más de 35 años de experiencia en el sector, dedicándose desde su inicio a brindar servicios especializados en ingeniería, orientados a entidades de los sectores público y privado del país y el exterior, incluyendo organismos internacionales financieros y de cooperación técnica. Nuestro campo de actuación comprende una amplia gama de proyectos en distintas especialidades, siendo las actividades más representativas las de transporte y vialidad, hidráulica e irrigaciones, saneamiento, salud y medio ambiente, desarrollo urbano, edificaciones y equipamiento, energía, minería e industria, agricultura, desarrollo social y reasentamiento poblacional, desarrollo institucional, asesoramiento empresarial; entre otros.

Misión:

SERCONSULT S.A. plasma los esfuerzos de un grupo de profesionales creyentes en la ética, el liderazgo y una alta vocación de servicio hacia la creación, la investigación, el desarrollo, la difusión y la permanente búsqueda de la excelencia en los ámbitos de la consultoría en ingeniería. El objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes y las necesidades materiales, profesionales y humanas de los miembros de la organización, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la sociedad y de nuestros trabajadores, a través de la mejora

tecnológica y continua de nuestros procesos, conservando el medio ambiente y velando por la seguridad de las personas.

Visión:

Nuestra empresa propicia la formación de un colectivo de profesionales que desarrolle sus actividades guiado por un código ético basado en la exigencia de una conducta profesional dedicada al servicio de la sociedad, en un clima de óptima colaboración y solidaridad, favorecedor del mejor desarrollo de las capacidades creativas e innovadoras de sus miembros. La organización se sustenta en una vocación de perdurabilidad y expansión geográfica y tecnológica que alcance cada día mayor presencia, para ofrecer desde posiciones de vanguardia en todos los campos de la actividad las mejores soluciones técnico-económicas a las necesidades planteadas por nuestros clientes en el marco del máximo respeto por el equilibrio medio ambiental.

Diagnostico:

✓ **Sistema Individual:**

Tras una conversación con el personal administrativo de la empresa, se detectaron algunas falencias, pues ellos no sentían mucha motivación al cumplir sus obligaciones, sentían que no se valoraba su trabajo. También nos comentaron que no se sentían autónomos al realizar sus labores.

✓ **Sistema Interpersonal:**

Ellos indican que cada quien se dedica únicamente a realizar las labores encomendadas, por lo tanto, casi no hay mucha cercanía. Otro punto débil es que no todos son de la misma zona y esto dificulta que haya más confianza entre ellos. Además, los trabajadores alegan que no siempre se siente como si estuvieran en un equipo.

✓ **Sistema Organizacional:**

Nunca emplean incentivos ni estímulos para mejorar el desempeño de los trabajadores, pues todos necesitan una motivación para realizar sus actividades. Muchas veces el pretexto está en la escasez de recursos económicos, sin embargo, este enfoque no es más que un poco de creatividad y buen trato. En ocasiones los jefes apoyan en la realización de las actividades diarias.

✓ **Condiciones del lugar de trabajo:**

A nivel de infraestructura, la oficina no es lo suficiente espacioso es por ellos que trabajadores suelen estar un poco incómodos, también se encuentran un poco temerosos debido a la actual situación (covid-19) pues no contaban con la limpieza a profundidad para

desinfectar el ambiente y ellos puedan tener seguridad. También nos manifestaron que, si hay una limpieza de los servicios higiénicos, pero que no suele darse muy seguido y me percaté que no tenía señalética en la puerta de los servicios higiénicos al igual sobre el uso obligatorio del uso de mascarilla.

Objetivos:

General

Mejorar el clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”- Caraz, Huaraz.

Específicos

- Implementar las estrategias que nos ayuden a optimizar al máximo el potencial de los trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”- Caraz, Huaraz.
- Disminuir los factores de insatisfacción entre los trabajadores administrativos de la empresa “SERCONSULT”- Caraz, Huaraz.
- Crear estrategias de acuerdo a la realidad y a las necesidades de la empresa a fin de mejorar el clima laboral y fomentar la motivación en los colaboradores.

Público Objetivo:

Personal administrativo de la empresa “SERCONSULT”- Caraz, Huaraz.

Mensajes:

La motivación de los trabajadores es algo que siempre debemos tener en cuenta para que tengamos un lugar de trabajo productivo y saludable, es por ello que, a través de los siguientes mensajes motivadores, obtendremos un buen ambiente laboral.

- *“Nunca pares, nunca te conformes, hasta que lo bueno sea mejor y lo mejor excelente”*
- *“La comunicación es la clave de las buenas relaciones”*
- *“Un líder lleva a su equipo a donde jamás habrían llegado solos”*
- *“El buen clima laboral es como una inyección de motivación”*

Estrategias:

Las estrategias se realizaron de acuerdo a cada dimensión.

- ✓ **Sistema Individual:** Para esta dimensión se creyó conveniente la elaboración de las siguientes actividades,
 - **Charla acerca de la importancia sobre autonomía en el trabajo a cargo de la Dr. Mirtha Fernández Mantilla.**
 - **Comunicación interna 360°**
 Mediante esta estrategia se busca conseguir la totalidad de los objetivos, consiste en mantener un diálogo constante y coordinado con todos los trabajadores de la institución para así tenerlos motivados, alineados, actualizados y conectados con la organización y sus procesos de cambio. Antes, durante y después de cada actividad programada
- ✓ **Sistema interpersonal:** Para esta dimensión se plantearon diversas dinámicas grupales, las cuales sirvieron para que haya más unión y confianza entre los compañeros de trabajo de la empresa.
 - **Romper el hielo**
 Es una buena manera de conocerse mejor entre compañeros. La presentación personal realizada en varios equipos dentro del grupo fortalece la relación personal entre los trabajadores.
 - **Los roles**
 Hay que formar una en la que uno hace de jefe y el otro hace de empleado, y hay que resolver una situación. Aquí se puede demostrar las habilidades de cada uno.
 - **Reunión semanal**
 Vayan bien o mal las cosas en una empresa, reunir de manera periódica al grupo de trabajo para debatir el rendimiento es una manera de mantener un alto grado de confianza entre los trabajadores.

- **Brainstorming**
Dinámica conocida como “lluvia de ideas”, es una de las más efectivas para crear un buen rendimiento grupal. Debemos hacer sentir importantes a todos los integrantes del equipo, sin menospreciar ninguna idea, aunque luego deba ser descartada.
- **Happy Birthday**
Una dinámica muy común es la de celebrar el aniversario de cada integrante dentro de un día laboral. Se le otorgará un obsequio al cumpleaños(a), y se hará una pequeña reunión para agasajarlo.
- ✓ **Sistema Organizacional:** Para esta dimensión se realizaron las siguientes actividades.
 - **Charla acerca de la importancia de ser un buen líder a cargo de la Dr. Mirtha Fernández Mantilla**
 - **Dinámicas grupales:**
 - **Dinámica La Torre de Papel**
Objetivo de la dinámica La Torre de Papel:
 - Explorar la influencia de cada persona en el grupo.
 - Analizar los roles que se asumen y como fluye el liderazgo entre algunos participantes.
 - Promover la creación de iniciativas creativas.

Tiempo: 15 min

Desarrollo
El coordinador o la coordinadora deberá formar equipos de 5 personas cada uno más un observador. Los observadores no podrán hablar, sólo deberán tomar nota acerca de la dinámica en el grupo: ideas, comunicación, distribución de tareas, etc.

A cada equipo se le entregará los siguientes materiales:

 - Hojas de diarios (10)
 - Cartulina (1)

- Tijera (1)
- Cinta adhesiva (1)

Los observadores deberán evaluar y establecer un puntaje para tres aspectos del trabajo grupal (estos aspectos no los deben conocer el resto de los integrantes):

Estética de la torre construida, asigne un puntaje de 0 a 20
Según la altura y la estabilidad de la torre, coloque un puntaje de 0 a 20

Por la dinámica del grupo durante el trabajo, otorgue un puntaje de 0 a 20

Se le asignará 15 minutos a cada equipo para que construya la torre de papel más alta que puedan. Se debe sostener por si sola y sólo deben utilizarse los materiales asignados.

El observador posteriormente calificará la construcción, luego de los 15 minutos, el observador tendrá 5 minutos para hacer la evaluación. Para finalizar cada observador dará a conocer el puntaje y una explicación de la calificación.

▪ **Aviones de papel**

Objetivo: Contribuir a reforzar las habilidades del líder.

Tiempo: 15 min

Tamaño del grupo: resulta indiferente.

Lugar: sala amplia para poder trabajar por grupos.

Pasos a seguir:

Dividir al grupo en subgrupos. Cada uno de ellos, debe elegir a un líder.

Se les da 20 minutos para que cada grupo diseñe su modelo propio de avión y confeccione varios, en función del número de integrantes.

Por grupos, cada integrante tiene una oportunidad de aterrizaje.

Gana el equipo que más aviones haya lanzado de manera correcta a la pista de aprendizaje.

Discusión: en el momento de reflexión, se preguntará a los líderes qué tareas desempeñaron durante el tiempo de construcción y, también, a los miembros del grupo cómo se sintieron a lo largo de la dinámica, si fueron escuchados, qué tuvieron en cuenta para elegir el líder, etc.

- **Elaboración de un diploma.**

Este se entregará al trabajador que destaque en su labor, logrando que el colaborador se sienta motivado y trabaje con más esmero.



- **Realización de actividades por fechas importantes:**

En coordinación con el jefe de área, se estipuló que se celebrarían fechas importantes con la finalidad de que el personal administrativo se sienta más motivado e importante. Ejemplos de las fechas: día del padre, día de la madre, día del ingeniero. Etc.

✓ **Condiciones del lugar de trabajo:** Para esta dimensión se creyó conveniente la elaboración de las siguientes señaléticas

- **Creación de Señaléticas:**

Por motivo de la pandemia (covid-19), se realizó una señalética sobre el uso obligatorio de mascarilla, la cual se pegó en la entrada de la oficina al igual que, la instalación de una botella de alcohol en gel; para que el personal que labora ahí pueda tener un mejor protocolo.

También se hizo el diseño de las señaléticas para los servicios higiénicos, el cual no tenía.



- **Fumigación de Oficinas:**

Se platicó con el jefe, acerca de lo necesario que es la limpieza de los ambientes, puesto que era una preocupación constante de los trabajadores que laboran en las oficinas por motivo de la pandemia (covid-19), a raíz de ello se coordinó una programación para la fumigación de toda el área de trabajo.

Cronograma:

Actividades		Octubre				Noviembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Charla acerca de la importancia sobre autonomía en el trabajo a cargo de la Dr. Mirtha Fernández Mantilla.								
2	Elaboración de un diploma.								
3	Comunicación interna 360°								
4	Dinámica: Romper el hielo								
5	Dinámica: Los roles								
6	Dinámica: Reunión semanal								
7	Dinámica: Brainstorming								
8	Dinámica: Happy Birthday								
9	Charla acerca de la importancia de ser un buen líder a cargo de la Dr. Mirtha Fernández Mantilla								
10	Dinámica La Torre de Papel								
11	Dinámica: Aviones de papel								
12	Creación de Señaléticas								
13	Fumigación de Oficinas								

Presupuesto:

Materiales

Tabla 17. Costos de Materiales

Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total (S/.)
2.3.1.5.1 2	Materiales y Útiles: Papelería en general, útiles y materiales de oficina			
	Paquetes de Hojas Bond	1	12,00	12,00
	Lapiceros	4	0,50	2,00
	Impresiones	4	0.20	0.80
	Caja de Pulmones	1	20,00	20,00
	Memoria USB	1	50,00	50,00
	Cinta de embalaje	2	4.00	8.00
	Cartulinas	4	0.50	2.00
	Tijeras	2	3.00	6.00
TOTAL				S/.100.80

Fuente: Elaboración Propia

Bienes

Tabla 18. Costos de Bienes

Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total (S/.)
2.6.3.2.3 1	Adquisición de equipos informáticos y de comunicaciones: computacionales y periféricos			
	Laptop	1	2.100	2,100
	Mouse	1	25.00	25,00
	TOTAL			S/.2,125,00

Fuente: Elaboración Propia

Servicios

Tabla 19. Costos de Servicios

Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total (S/.)
2.3.2.2.1 1	Servicio De Suministro De Energía Eléctrica			
	Consumo de Energía Eléctrica	7 meses	60.00	420.00
2.3.2.2.2 3	Servicio De Internet			
	Servicio De Internet	7 meses	110.00	770.00
	TOTAL			S/. 1190,00

Fuente: Elaboración Propia

Presupuesto

Tabla 20. Presupuesto

N°	Descripción	Total S/.
1	Recursos de Materiales	100,80
2	Bienes	2,125,00
4	Servicios	1190,00
	Total S/.	3,415,00

Fuente: Elaboración Propia

Método de control:

Fue monitoreado por la autora de la investigación, asimismo por el jefe de la empresa, quien quedo muy contento con los resultados. Este será aplicado trimestralmente para poder llevar un control de lo aplicado.

Método de evaluación:

El efecto del plan de comunicación interna se medirá mediante la aplicación del cuestionario que fue el mismo que sirvió para evaluar cómo se encontraba el clima laboral del personal administrativo de la empresa Serconsult – Caraz, con la finalidad de analizar si hubo una mejora.

Fotografías De La Ejecución Del Plan De Comunicación Interna





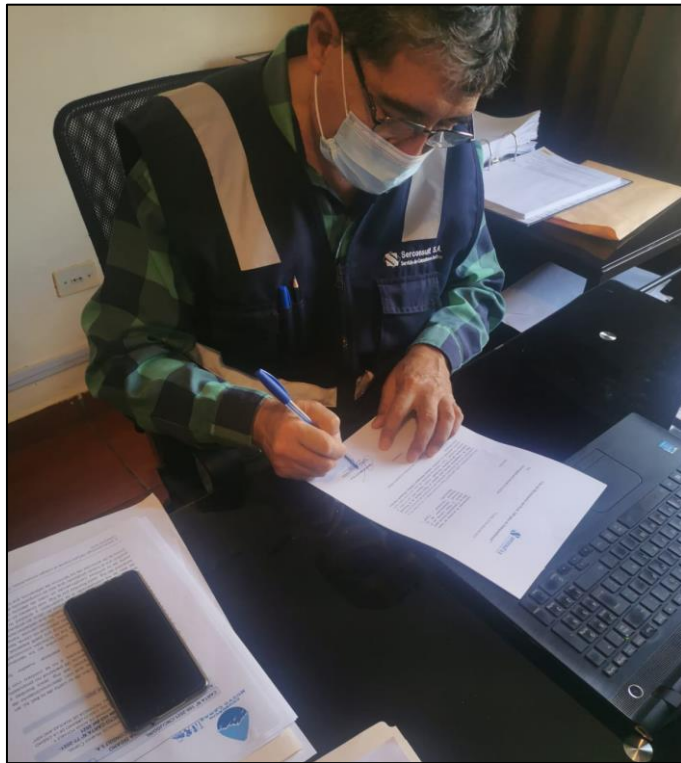












ANEXO 05 – CONFORMIDAD DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Trujillo, 29 de noviembre del 2021

Sres.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO: CONFORMIDAD DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.

PRESENTE

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la empresa Serconsult – Caraz, que me honro dirigir a la vez hacer de su conocimiento el cumplimiento del requerimiento del desarrollo de tesis solicitado por la **Sra. Asencios Rodríguez, Steffany Elizabeth Marilyn** quien es estudiante del programa académico Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad Cesar Vallejo, donde aplicó en la entidad los conocimientos necesarios e investigaciones del caso, entre ellos el desarrollo del **Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Huaraz 2021**; el cual fue presentado para pruebas respectivas de su funcionamiento, habiendo mejorado como tal el clima laboral del personal administrativo de la empresa, a través de diversas actividades que lograron cumplir el objetivo de la tesis ya menciona.

En tal sentido por lo expuesto la **Sra. Asencios Rodríguez, Steffany Elizabeth Marilyn**, ha culminado exitosamente con la investigación propuesta, por lo cual estamos brindado la **CONFORMIDAD y ACEPTACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN** desarrollado de acuerdo al compromiso definido.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


SERCONSULT S.A.
Ing. Edgar Villanueva Zedano
CIP: 51692
JEFE DE SUPERVISIÓN

Figura 5. Conformidad del plan de comunicación interna