



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TESIS**

“CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES EIVISSA SAC  
“PICAS BAR” – BARRANCO”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

LEYLA ALEXANDRA MEDINA NAPURÍ

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios, mi familia por su amor incondicional, mi padrino por su apoyo y mis amigos con quienes descubrí que existe la amistad de verdad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios porque gracias a él no hubiese logrado cumplir los cinco años académicos, sin él no hubiese tenido la oportunidad ni las fuerzas para seguir adelante.

A mis padres porque gracias a ellos soy quien soy por darme la oportunidad de apoyarme desde el primer día que inicie mi etapa universitaria, por nunca dejarme sola y no desconfiar de mí. Por darme esa motivación necesaria hasta el día de hoy y a mis hermanos que son los motivos por los cuales quiero dar siempre el ejemplo.

A los profesores por darme los mejores consejos, las enseñanzas que todo estudiante debe saber, por sus anécdotas y experiencias que nos harán crecer como profesionales. Por las risas que nos sacaron, por las historias que nos contaron cuando eran estudiantes y lo que lograron para estar donde están.

Al Sr. Giancarlo Limo Castro administrador de la empresa Inversiones Eivissa SAC en el cual me dio la oportunidad de realizar mi tesis a pesar de que muchas empresas y personas me cerraron las puertas.

A mi asesor el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, quien estuvo desde el octavo ciclo hasta el día de hoy enseñando y ayudando cada tesis que se le presente, por siempre estar para cada persona sea o no su alumno es admirable la gran persona en querer que tu alumno destaque y pueda salir exitoso.

A mi padrino Omar Enrique Napurí Carlos por ser la persona que desde el primer momento me ha apoyado emocionalmente y económicamente, sin ti padrino no hubiese podido culminar mi carrera universitaria, por siempre confiar y darme los ánimos necesarios cuando he querido rendirme, por ser la persona que nunca me ha dejado sola a mi mamá, mis hermanos y a mi persona.

## RESUMEN

Hoy en día existen empresas con un deficiente clima laboral debido a factores relacionados con la comunicación organizacional por lo que son factores que afecta a los colaboradores de las organizaciones generando poco rendimiento en su trabajo, renunciadas y conflictos laborales.

La situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa "Picas bar" - Barranco?

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa "Picas bar" – Barranco.

La hipótesis alterna fue existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa "Picas bar" – Barranco.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 15 colaboradores, con una muestra de 15 personas, los datos se obtuvieron de manera censal.

Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.944 para el cuestionario de clima laboral y 0.898 para el cuestionario de comunicación organizacional.

En la prueba de hipótesis se obtuvo una Rho de Spearman 0.834, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación muy fuerte entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa "Picas bar" – Barranco.

**Palabras clave:** Clima laboral, comunicación organizacional, satisfacción laboral y comunicación interna.

## ABSTRACT

Today, there are companies with a poor working environment due to factors related to organizational communication in which it is a factor that affects the employees of organizations that generate poor performance in their work, resignations and labor conflicts.

The problematic situation to list the problem of the investigation, what relation exists between the work environment and the organizational communication in the employees of the company Inversiones Eivissa "Picas bar" - Barranco?

The purpose of the research was to determine the relationship between the work environment and organizational communication in the employees of the company Inversiones Eivissa "Picas bar" - Barranco.

The alternative hypothesis was there is a significant between the work environment and organizational communication in the employees of the company Inversiones Eivissa "Picas bar" - Barranco.

The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population consisted of 15 collaborators, with a sample of 15 people; the data were obtained in a census manner.

The instruments applied have a high reliability through the Cronbach alpha statistic, 0.944 for the labor climate questionnaire and 0.898 for the organizational communication questionnaire.

In the hypothesis test, a Spearman's Rho 0.834 was obtained, with a p-value of 0.000, for which it is concluded that there is a very strong correlation between the work environment and organizational communication in the employees of the company Inversiones Eivissa "Picas bar" - Barranco.

**Keywords:** Work environment, organizational communication, job satisfaction, and internal communication

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es: “Clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa Picas bar – Barranco”.

En cuanto a la situación problemática del estudio del clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa “Picas bar” – Barranco; el clima laboral es un tema importante en toda empresa que hoy en día es un factor importante para una organización al igual que la comunicación organizacional ya que si no se tiene de estos dos factores no se podría satisfacer, retener y sobretodo de identificarse con la empresa.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa “Picas bar” – Barranco?

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa “Picas bar” – Barranco.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; si existe relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa “Picas bar” – Barranco.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedente y definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que corresponde al tipo de diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables – operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadísticos e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamientos – análisis de los resultados y contrastes de la hipótesis.

En el capítulo V, comprende a las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, han facilitado el desarrollo y recolección de datos de la presente investigación y anexos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos	8
1.4	Limitaciones de la investigación	9

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios	12
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	17
2.2.1	Bases teóricas de la variable clima laboral	17
2.2.1.1	Definición del clima laboral	17
2.2.1.2	Importancia del clima laboral	18
2.2.1.3	Características del clima laboral	19
2.2.1.4	Teorías relacionadas al clima laboral	20
2.2.1.5	Dimensiones del clima laboral	24
2.2.2	Bases teóricas de la variable comunicación organizacional	25
2.2.2.1	Definición de comunicación organizacional	25
2.2.2.2	Importancia de la comunicación organizacional	26
2.2.2.3	Características de la comunicación organizacional	27
2.2.2.4	Teorías relacionadas de la comunicación organizacional	28
2.2.2.5	Dimensiones de la comunicación organizacional	31
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	32

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación	37
-----	--------------------------------	----



3.2	Población y muestra	39
3.3	Hipótesis	40
3.4	Variables – Operacionalización	41
3.5	Métodos y técnicas de investigación	43
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	45
3.7	Plan de análisis estadístico e interpretación de los datos	48

#### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento	50
4.1.1	Análisis de fiabilidad	51
4.2	Resultados descriptivos de las variables	52
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	54
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	59
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	60
4.6	Procedimientos correlacionales	61

#### **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones	67
5.2	Conclusiones	70
5.3	Recomendaciones	71

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima laboral	42
Tabla 3	Operacionalización de la variable comunicación organizacional	43
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de clima laboral	50
Tabla 5	Resultado de la validación del cuestionario de comunicación organizacional	50
Tabla 6	Fiabilidad de instrumento de la variable clima laboral	51
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional	51
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable clima laboral	52
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional	53
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral	54
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	55
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión cultura organizacional	56
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación interna	57
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación externa	58
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional	59
Tabla 16	Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima laboral y comunicación organizacional.	60
Tabla 17	Resultados de correlación entre las variables clima laboral y comunicación organizacional.	61
Tabla 18	Resultados de correlación entre la dimensión motivación laboral y la variable comunicación organizacional	63
Tabla 19	Resultados de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y la variable comunicación organizacional	64
Tabla 20	Resultados de la correlación entre la dimensión cultura organizacional y comunicación organizacional	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable clima laboral	52
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional	53
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral	54
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	55
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión cultura organizacional	56
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación interna	57
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación externa	58
Figura 8	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación y clima laboral	59
Figura 9	Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y comunicación organizacional	62

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Realidad problemática.**

El clima laboral es una pieza importante que influye en la comunicación organizacional dentro de la dirección, tanto en las pequeñas y grandes empresas siendo factores importantes donde se pueda llevar una buena relación y comunicación, para poder así retener a los colaboradores y tenerlos satisfechos con su centro de trabajo.

Actualmente, las empresas descuidan estos dos importantes factores, considerándose un problema importante que no exista una buena comunicación entre los actores de la organización, ya que no toman en consideración sus opiniones, generando así actitudes negativas y comportamientos nada adecuados.

Las empresas lamentablemente toman más prioridad a otras actividades como las áreas de marketing, logística, ventas, finanzas, contabilidad y entre otras áreas, tomando así en consideración que los colaboradores realicen bien su trabajo, pero no se preocupan si el colaborador se encuentra motivado, si poseen un buen desempeño laboral, falta de comunicación o si dentro de su organización existe un clima laboral desfavorable que realmente afecte a sus colaboradores, generando que los mismos no tengan ganas de trabajar, renuncien y más aun no se sientan identificados con la empresa.

La comunicación, es parte importante de una organización ya que a través de ella se pueden alcanzar los objetivos y metas planteados, logrando así el éxito personal y profesional. Facilitando y agilizando la información, direccionando los mensajes y en algunos casos modifica, refuerza actitudes y conductas en la empresa. Para que una comunicación organizacional se vuelva de manera efectiva, se debe manejar una buena relación en que el jefe y el colaborador puedan establecer una cercanía laboral de mutuo respeto, para poderse comunicar y de esa forma pueda fluir de buena manera la comunicación.

Gan y Triginé (2006) mencionan que:

El clima laboral es una pieza importante para la vida de toda empresa, desde la parte interna, el lugar de trabajo, y por las emociones de los mismos colaboradores, desde los superiores que posee la empresa, es importante que cada persona que trabaja dentro de la empresa se sienta cómoda con su trabajo así mismo con los factores a estos ya sean económicos y hasta la comodidad que les causa el hecho de venir a trabajar. El clima laboral es uno de los factores que hace que la empresa entre en buena situación favorable. (p. 275).

El caso de Wall Mart, una organización estadounidense admirada por ser uno de los minoristas más grandes del mundo, ha sobresalido comandado el ranking de las organizaciones con más poder en su país y en el mundo. Hoy en día la empresa se ha visto envuelta por muchos problemas que posee.

Por ejemplo, el bajo salario que brinda a sus colaboradores explotándolos cada día, las malas condiciones de trabajo que hace que el colaborador no pueda trabajar de la mejor manera haciendo que su trabajo sea deficiente, entre otros factores, logrando con todo esto que sus colaboradores ya no quieran pertenecer a la empresa.

Esta empresa presenta muchas denuncias que lamentablemente por no llevar un buen control y un clima laboral favorable hace que sus colaboradores no se sientan a gusto con su trabajo causando que estos factores negativos influyan en su imagen y que no sea la adecuada implicando que los futuros colaboradores ya no sientan confiados por los antecedentes que la organización posee.

En el Perú, el clima laboral y la comunicación organizacional pueden influenciar en resultados de la empresa, en el cual los superiores deben estar más atentos a estos factores. Pese que existen grandes esfuerzos por mantener un buen clima laboral para sus colaboradores, más de la mitad de las personas aseguran haber sufrido problemas en su centro de trabajo.

En el caso de Cineplanet, es una empresa peruana dedicada al rubro del entretenimiento perteneciente del grupo Intercorp, actualmente se encuentra

siendo una de las mejores empresas para trabajar en nuestro país por “Great place to work”.

En la parte interna de la organización suceden muchos problemas, por ejemplo, la comunicación de parte del empleador al colaborador, a pesar de que los colaboradores expresen sus opiniones sobre los procesos de la empresa, estas no son consideradas o no son bien recibidas. Incluso la programación unilateral de jornadas de trabajo que incluye el aumento de horas sin el consentimiento de los colaboradores genera reclamos entre estos.

Además, la comunicación entre colaborador a colaborador, en ocasiones, genera mucha indiferencia en la empresa, a causa de discusiones y formación de pequeños grupos aislados de compañeros laborales, esto genera un mal desempeño e insatisfacción laboral. Esto sucede ya que de parte de los jefes de cada área no se tiene un control adecuado de cada grupo de colaboradores asignados y no están informados de las cosas que pasa con sus colaboradores, por lo que no existe una comunicación entre ellos que garantice lo que sucede en la empresa, a pesar de existir reuniones programadas cada mes, en el cual solo se habla del interés de la organización y se deja de lado los problemas que suceden entre sus colaboradores.

La empresa peruana Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” actualmente se dedica al rubro de restaurantes, bares y cantinas, se inauguró el 27 de abril del 2006 contando con 12 años en el mercado, ubicado en el Puente de los Suspiros en Barranco ofreciendo tragos que despiertan placer y satisfacción al degustarlos, con comida autentica, un buen ambiente en el cual evocando glamur y buen estilo para pasar buenos momentos.

Se cuenta con un personal administrativo, mozos, cocineros y bantenders el cual lo conforman hoy en día el local de Barranco. Se observa que la empresa viene teniendo problemas por la falta de comunicación entre el administrador y sus colaboradores, haciendo que no estén conformes con las decisiones que toma la organización generando disconformidades. El clima laboral entre los colaboradores es deficiente se generan rumores,

grupos aislados, no hay trabajo en equipo haciendo que no se llegue a la mejora de la empresa.

Muchos de los colaboradores no están conformes con su pago mínimo de S/. 70.00 soles por día en horario nocturno. Los colaboradores tomaron la iniciativa de conversar con el administrador para un incremento salarial por el deficiente sueldo, lo que no recibieron ninguna respuesta positiva solo negación de parte del administrador por lo que siempre que hablan con él suele ser la misma situación, otro malestar es que los pagos no son puntuales, previamente se queda en un acuerdo de pago y la demora es larga que hace que los colaboradores no se sientan confiados por parte del administrador y de la empresa.

La escasez de comunicación de parte de los mozos y de los bantenders no es buena ya que los pedidos no son realizados rápidamente y hasta en ocasiones se confunden en coordinar los pedidos, generando retraso en ambas partes haciendo que los clientes enfurezcan, no consiguen propinas y halla problema en ambas partes.

Por otro lado, antes de comenzar la jornada de trabajo no hay una comunicación previa entre el administrador y el colaborador solo deja que hagan su trabajo, no hay ningún aviso o recomendación previo antes de realizar sus funciones, el cual los colaboradores no siguen las reglas y en pleno trabajo consumen licor, fuman y se ponen en distracciones que no son políticas de la empresa, generando incomodidades en algunos colaboradores, por lo que no hay ninguna persona que los controle.

En algunos casos ingresa personal nuevo, el cual no hay una persona responsable que se encargue de las capacitaciones del nuevo personal, lo único que realizan es asignar a otro colaborador que enseñe al personal ingresante generando retraso en el trabajo y generen discusiones entre ellos.

La motivación por parte del administrador y de los colaboradores es mínima, no hay un trabajo en equipo solo aislamiento entre ellos, no brindan



incentivos que los motive a seguir con su trabajo cada miércoles a domingos, hay personal que ya no rinden en desempeño por el mismo trato y la paga haciendo de que ya no les apasione hacer su trabajo.

Se verifica que en la empresa Inversiones Eivissa SAC la comunicación interna es deficiente en lo que esto genera deficiencia en una coordinación previa para desarrollar un buen trabajo, por otro lado, la motivación en los colaboradores es deficiente por lo que el administrador no les brinda un incentivo o un reconocimiento haciendo que los colaboradores no rindan completamente en su trabajo.

Se observa que en la empresa Inversiones Eivissa SAC es deficiente en la comunicación externa lo cual esto genera que los clientes que frecuentan a la organización no se les atienden de la mejor manera en ocasiones no se le brinda una buena atención de parte del colaborador, así mismo la satisfacción laboral no existe ya que el trabajador solo trabaja para cumplir su trabajo, y lamentablemente no se sienten satisfechos con la remuneración que se le brinda, no cuentan con los beneficios entre otros motivos.

El análisis detallado de la problemática permitió formular el siguiente problema general de investigación.

### **Problema general.**

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa S.A.C. “Picas bar” - Barranco?

### **Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas Bar” - Barranco?

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas Bar” - Barranco?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación.**

En la siguiente investigación es importante porque en la empresa Inversiones Eivissa SAC se observa ciertos problemas relacionados a las variables, por ende, se busca brindar alternativas al gerente general para que pueda mejorar los aspectos negativos que se está teniendo en su empresa, en esta investigación se utilizó dos variables importantes que la organización hoy en día está teniendo problemas que son el clima laboral y comunicación organizacional. Cabe recalcar que esta investigación servirá para que otras empresas y personas puedan mejorar cada aspecto importante que se debe de tener en cada organización. Porque el clima laboral y la comunicación organizacional es la pieza fundamental de toda empresa y si se mejora estos dos aspectos se pueden llegar a mejorar grandes expectativas de la organización.

Toda empresa debe de tener una buena comunicación para poder comunicarse para que las labores no se vean perjudicados y el clima laboral debe ser un lugar donde los colaboradores se sienten con ganas de trabajar, se sientan cómodos en el lugar donde trabajan sin ningún problema.

Justificación teórica, la investigación pretende ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda servirán de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a estos problemas, por otro lado la investigación está fundamentado en la teoría de Brunet (1987) que lo define como: “El clima organizacional establece características de una empresa, tal como las

singularidad individuales que permite crear su identidad” (p. 12). Asimismo, las teorías de Adler y Marquardt (2005) en la variable de la comunicación organizacional afirma que: “Tener amplia experiencia laboral, pero que reconocen que siempre existe la posibilidad de comunicarse con mayor eficacia, consejos e instrumentos” (p. 81).

Justificación práctica, la investigación contribuye a aportar evidencias empíricas sobre dos problemas que son muy actuales y trascendentes para el funcionamiento de las empresas en este caso de la empresa Inversiones Eivissa SAC, para saber el vínculo entre el clima laboral y la comunicación organizacional. A raíz de que la empresa cuenta con problemas de clima laboral y comunicación organizacional influyendo de dichos problemas afecten el crecimiento de la empresa.

Justificación metodológica, la investigación pone al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos. Ambos instrumentos fueron sometidos a criterios de validez de constructo, criterio y contenido por criterio de jueces y a un análisis de confiabilidad por el estadístico alfa de cronbach, evidenciando que dichos instrumentos miden lo que realmente dicen medir, es decir presentan un alto nivel de confiabilidad.

### **1.3. Objetivos de la investigación.**

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.

#### **Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación.**

##### **Limitación teórica.**

La investigación cuenta con la limitación teórica ya que no se encuentra mucha información de una de las variables en este caso la comunicación organizacional.

##### **Limitación institucional.**

La investigación cuenta con la limitación institucional ya que se tiene limitaciones a la hora de ingresar a universidades prestigiosas por los horarios de atención.

##### **Limitación temporal.**

La investigación cuenta con la limitación temporal ya que la investigadora no cuenta con su tiempo al 100% por motivos de trabajo y estudios, solo teniendo un día para poder realizarlo con calma.

##### **Limitación económica.**

La investigación cuenta con la limitación económica ya que los libros que se requieren para esta investigación se encuentran disponible en internet y se debe de alquilar o comprarlos, por otro lado, los libros físicos se tienen que

comprar actualizados cada mes ya que la investigación se tiene que tener actualizada.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación.**

### **Antecedentes internacionales.**

López (2016) en su tesis titulada: "Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil" realizada en la Universidad de Casa Grande, Guayaquil, Ecuador, para obtener el grado título de Ingeniero en gestión de recursos humanos, cuyo objetivo fue describir la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 156 colaboradores. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se comprueba que las variables comunicación y compromiso se vinculan positivamente con la dimensión identificación organizacional entre los miembros de la empresa, por lo que la mayor comunicación y compromiso relatan que existen otras variables que influyen dentro del desarrollo de la identidad, pero la comunicación y el compromiso poseen una aportación considerable. Otra de las conclusiones más resaltantes es que los trabajadores del instituto de educación superior le dan gran evaluación al vínculo con el supervisor directo y a la transparencia de la comunicación en cuanto a los temas considerados dentro de la organización, así como una apertura no solo de la empresa alrededor de ella sino también de las personas por lo que la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, lo que se demostró una disminución de la frecuencia en sus niveles de comunicación con los trabajadores.

Vásquez (2015) en su tesis titulada: "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa" realizada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, para obtener el título de Psicóloga Industrial Organizacional, cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 50 colaboradores. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se puede verificar que se encuentra una correlación estadísticamente significativa entre las variables comunicación e identificación con la organización ya que el valor calculado es de  $r = 0.875$ . Se asegura que si se encuentra una correlación estadísticamente significativa de las variables comunicación y reconocimiento laboral ya que se determina un valor de  $r = 0.681$ . Se puede verificar que los resultados del estudio de las variables estudio de comunicación y desarrollo laboral por lo que se tuvo un valor de  $r = 0.801$ .

Balarezo (2014) en su tesis titulada: "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive", realizada en la Universidad Técnica de Ambato para optar el grado de Ingeniero de administración, se detalla la muestra que no fue necesaria obtenerla ya que es una cantidad pequeña y de fácil manejo, el tipo de investigación correlacional, descriptiva y explicativa, el objetivo es estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organización que cuenta con facilidades para su elaboración. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Es la distribución de funciones que afecta sobre el trabajo en equipo y además hay que resaltar que el clima organizacional de la empresa San Miguel Drive no es.

Hernández (2014) en su tesis titulada: "Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique - Caracas" realizada en la Universidad Hotel de los Andes venezolanos, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de sus empleados. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva y correlacional en una muestra de 26 colaboradores. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la comunicación entre la gerencia y los empleados del departamento de alimentos y bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas no es



la más objetiva para mostrar un servicio de clase. En el área administrativa en el desarrollo de pasantías administrativas se presenciaron, diagnóstico y comprobó circunstancias que interrumpen al colaborador mientras que este realiza sus tareas. Por lo que esto sucede a la presencia de una incorrecta atención y comunicación de los subordinados.

Ramos y Granda (2013) en su tesis titulada: "Estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que contribuya al desarrollo de la empresa agropecuaria Idrovo de la ciudad de Milagro", realizada en la Universidad estatal de Milagro unidad académica de ciencias administrativas y comerciales, Ecuador, para obtener el título de Ingeniero en contaduría pública y auditoría, cuyo objetivo fue determinar el nivel de clima laboral y satisfacción laboral. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 20 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se logró identificar que las consecuencias que origina la ausencia de capacitaciones, de acuerdo a las tareas que se les indica a los colaboradores de la organización. La ausencia de capacitaciones del talento humano, son producidos por que se generan equivocaciones de las tareas, llevando en oportunidades conflictos laborales. Reformulando el actual plan del control, teniendo nuevas estrategias, para examinar el cumplimiento de las normativas de trabajo, indicadas por la empresa. Teniendo un plan de control que se acoge tácticas para examinar las funciones hechas por los colaboradores dentro de la empresa para el desarrollo económico de Agropecuaria Idrovo. Se observa el modelo de la infraestructura que se tiene la organización, con un vínculo a las instalaciones sean las más adecuadas a la empresa.

### **Antecedentes nacionales.**

Castillo (2018) en su tesis titulada: "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016" realizada en la Universidad Autónoma del Perú para optar el grado de

licenciatura en administración, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima -2016, desarrollada con un diseño correlacional con una muestra de 50 colaboradores. Se llegó a las siguientes conclusiones:

En base al objetivo general, se finalizó que, si existe un vínculo significativo muy alta entre las variables comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C, Lima – 2016.

Córdova (2017) en su tesis titulada: “Liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un centro odontólogo, San Isidro, 2017” realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de licenciatura en administración cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la comunicación organizacional de un centro odontológico, San Isidro, 2017, desarrollada con un diseño correlacional, con una muestra de 25 empleados. Se llegó a la conclusión:

Se determinó que existe un vínculo positivamente entre el liderazgo transformacional y la comunicación organizacional, en que el valor calculado para  $p = 0.000$  a un grado de significancia de 0.05 (bilateral), consiguiendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.9222 se finaliza que las dos variables están claramente relacionadas, con una correlación positivamente muy alta. En la medida que el liderazgo transformacional aumenta, la comunicación organizacional se mejorara dentro del centro odontológico de San Isidro.

Vargas (2017) en su tesis titulada: “Comunicación organizacional y clima laboral en docentes del nivel inicial de I.E. públicas del distrito de Huaral – 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de maestría en gestión pública, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en docentes del nivel inicial de I.E. públicas del distrito de Huaral – 2016, desarrollada con un diseño correlacional, con una muestra de 132 docentes de nivel inicial. Se llegó a la conclusión:

Se encontró que tanto en la hipótesis general ( $Rho = 0,422$ ;  $p < 0,05$ ), como en las hipótesis específicas a la comunicación organizacional ascendente y el clima laboral ( $Rho = 0,359$ ,  $p < 0,05$ ) lo cual establece una correlación baja, la comunicación organizacional descendente y el clima laboral se halló que tanto en la hipótesis general ( $Rho = 0,442$ ;  $p < 0,05$ ), como en las hipótesis específicas referidas a la comunicación organizacional ascendente y el clima laboral ( $Rho = 0,359$ ,  $p < 0,05$ ) lo cual indica una correlación baja ( $Rho = 0,487$ ,  $p < 0,05$ ) existe correlación positiva y moderada entre las variables en el estudio en docentes del nivel inicial de I.E. públicas del distrito de Huaral – 2016.

Gonzales (2016) en su tesis titulada: “Comunicación organizacional y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay 2015” realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para optar el grado de licenciatura en administración de empresas, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación y clima organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay 2015, desarrollada con un diseño correlacional, con una muestra de 33 personas. Se llegó a la conclusión:

En la empresa, la comunicación organizacional y el clima organizacional, planea, realiza y examina los procedimientos comunicacionales, tonificando los vínculos entre los colaboradores conservando una percepción esmerada, eficaz y un favorable clima laboral. La comunicación organizacional es una pieza fundamental dentro de un método abierto que predomina por el medio ambiente, ya que al mismo tiempo influyente en el sistema de la organización.

Aguilar y Astuvilca (2009) en su tesis titulada: “Comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP” realizada en Huancayo en la Universidad nacional del centro del Perú, para obtener el grado de licenciatura en ciencias de la comunicación, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP, desarrollada con un diseño correlacional, con una muestra de 359 personas de la institución. Se llegó a la conclusión:

Existe una correlación significativa (moderada) entre la comunicación interna y la cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP, de ,527 al nivel 0,01. Por lo tanto, se determinó que existe relación bilateral hasta un 28%. Se acepta la hipótesis de investigación formulada.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.**

### **2.2.1. Bases teóricas del clima laboral.**

#### **2.2.1.1. Definiciones del clima laboral.**

Brunet (1987) dice: “El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad” (p. 12).

Chiavenato (2011) dice: “El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50).

Departamento administrativo de la función pública (2011) define que:

Conjunto de variables que lo comprenden, que entienda como única e independiente de los demás, con el propósito de diseñar una escala aplicable a cualquier organización o entidad, pero hay desacuerdos para establecer cuáles son esos factores susceptibles de generalizarse a todo tipo de entidad. (p. 11).

Según las citas de los autores se puede llegar a la conclusión, el clima laboral es una pieza fundamental en las empresas ya que permite que todos los miembros que trabajan en una organización deben de estar en un agradable ambiente, en el cual las personas se sientan identificadas con la empresa, sin tener ningún problema y que trabajar no solo sea una obligación si no parte de su día a día. Hoy en día, se ve que muchas empresas solo les importa el ámbito económico o como va en su rentabilidad, pero no ven el clima laboral de la organización si sus

colaboradores están en buenas condiciones de trabajo o si tienen algún inconveniente en la empresa en cual pueda afectar a la misma.

#### **2.2.1.2. Importancia del clima laboral.**

Brunet (1987) menciona cuatro razones importantes para analizar y diagnosticar, se determina las fuentes de enfrentamiento, tensión o de insatisfacción que contribuyan al progreso de conductas negativas dentro de la empresa.

En el caso de la empresa Cineplanet una empresa peruana lo cual está en el ranking de las mejores empresas para trabajar en el "Great Place to Work". Hoy en día en dicha organización se observa conflictos laborales lo cual están hechas por conductas negativas de colaborador a colaborador por lo que existe chismes, malos entendidos, aislamientos de grupos y sobretodo que no se trabaje en equipo dentro de la empresa. Haciendo que este tipo de actos genere tensión, estrés y sobretodo de no ir a su centro de trabajo.

Se empieza y se sujeta un cambio que indique a los jefes las piezas específicas sobre los cuales debe liderar su participación.

Para que se observe mejoras en la empresa es importante que la cabeza de la empresa siempre deba de dar siempre algunos cambios para mejorar la estabilidad, el clima laboral, la comunicación entre otros factores importantes que influyen dentro de una empresa lo cual siempre se debe de escuchar las opiniones de sus colaboradores, por lo que sus participaciones de dichas personas son importante para realizar cambios positivos que pueden hacer que la empresa crezca cada día, como se sabe los colaboradores también son parte una organización.

Se sigue el desarrollo de su organización y se intenta predecir los problemas que puedan surgir.

Para tener buenos resultados en una organización se debe de visionar los posibles problemas que pueden surgir en una empresa, como decir tener un plan “B” en el caso fuese de que haya problemas que se venían a venir, lo cual se podría solucionar con anticipación y calma.

En el caso de la empresa Rottman Medical una empresa que ofrece productos odontológicos y médicos en el área de recursos humanos se tiene una organización, en el caso que algún personal de área de almacén Encalada haya faltado o renunciado se tiene al personal capacitado con un mes de anticipación para no perjudicar las labores de las demás áreas y colaboradores de dicho almacén. Para poder así no sentir la ausencia del personal en retiro.

### **2.2.1.3. Características del clima laboral.**

Brunet (1987) indica sus principales características las cuales son importante para tener un clima organizacional favorable:

- Características de los procesos de la comunicación: Se involucra los modelos de comunicación que se deben de involucrar en todas las organizaciones ya que es un factor importante.
- Características de los procesos de la influencia: Lo importante de tener una buena interacción del empleador a los colaboradores
- Características de los procesos de la toma de decisiones: Las oportunidades de los resultados en que se basa en la toma de decisiones en el cual se hará la repartición de tareas.
- Características de los procesos de planificación: Se fijan los objetivos y las directrices en la empresa.
- Características de los procesos del control: Se realiza la repartición del control en toda la empresa. (p. 45)

Objetivos de rendimiento y de perfeccionismo, son los objetivos planificados que se tiene en la empresa para lograrlo en un futuro. Según Litwiny y Stringuir (1968) citado por Brunet (1987) mide el clima organizacional con seis características:

- Estructura: Son aquellas políticas y reglamentos que posee la organización.

- Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía, sentirse en su mismo patrón.
- Remuneración: Dinero que se le hace de entrega a los colaboradores cuando se realiza un buen trabajo.
- Riesgo y toma de decisiones: Son los riesgos que se tienen en la empresa en el cual por no saber administrar una toma de decisiones, lo cual puede ser favorable o desfavorable.
- Apoyo: Pieza fundamental que se debe de contar en toda la organización, lo cual la amistad y el trabajo en equipo influye en esta característica.
- Tolerancia al conflicto: La seguridad que se le tiene a los colaboradores en el clima de una empresa, esto quiere decir que a pesar de la toma de decisiones no se tendrán conflictos alguno. (p. 84)

Según Pritchard y Karasick (1973) citado por Brunet (1987) mide el clima organizacional con siete características:

- Autonomía: Dar la libertad necesaria que puede tener el empleador y los colaboradores a la hora de indicar o tomar una decisión.
- Conflictos y cooperación: Nivel de cooperación que tienen los jefes a los colaboradores y los colaboradores a otro colaborador en el cual se da un apoyo para realizar mejor las funciones de la empresa.
- Relaciones sociales: Se refiere a la amistad que se conserva dentro de una organización.
- Rendimiento: Se mide el rendimiento que tiene los colaboradores dentro de la empresa. En el cual mediante capacitaciones se pueden reforzar lo aprendido para aumentar su rendimiento.
- Motivación: Factor importante en las organizaciones para que un colaborador se sienta motivado mediante incentivos, remuneraciones entre otras.
- Estatus: Jerarquías de la empresa y la diferencia que le da las organizaciones a este punto.
- Flexibilidad e innovación: Cambios positivos a la empresa para que la organización pueda crecer bajo la mano de los jefes y de sus colaboradores. (p. 24)

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas al clima laboral.**

##### **Teoría de sistemas de Brunet (1987)**

Brunet (1987) en su teoría de los sistemas, indica grandes tipos de clima organizacional o de sistemas. (p. 30).

## **Clima de tipo autoritarismo explotador.**

Las decisiones y la mayor parte de los objetivos son establecidos por el autoritarismo de un jefe directo. Por lo general, este individuo no tiene una confianza de sus empleados y establece una organización descendente. A pesar de posibles mejoras de colaboradores, este hace caso omiso e incluso entorpecimiento del crecimiento de la empresa.

Fuerzas Motivacionales: Miedo, temor, dinero, y estatus se ignora los otros motivos.

Las malas conductas del empleador hacen que piensen que los colaboradores son sus esclavos.

Se genera la desconfianza del empleador a los colaboradores generando incomodidades, solo hay confianza en los cargos importantes.

Proceso de influencia, no se trabaja en equipo, no hay comunicación y solo individualismo por parte del empleador y de los colaboradores.

No existe una influencia en el cual se deba de seguir generando subestimadas.

Proceso de establecimiento de objetivos, solo se dedican a brindar advertencias con actitudes de superioridad.

Modos de comunicación. No se tiene una buena comunicación fluida por parte del empleador a los colaboradores, usualmente esta comunicación va reflejada con gritos y en ocasiones con actitudes negativas de autoridad.

Proceso de toma de decisiones. Las decisiones siempre son tomadas por los empleados y de cargos importantes no les conlleva las opiniones que pueda tener sus colaboradores o de lo que puedan sentir.



Desarrollo del control. La observación no se efectúa más que en la cumbre, la empresa es informal y procuran reducir el control de lo formal.

### **Clima de tipo autoritarismo paternalista.**

Las decisiones no solo son tomadas por parte del jefe, sino también por individuos o colaboradores en escalas inferiores.

Fuerzas motivacionales. En ocasiones se tiene actitudes negativas que en oportunidades pueden ser muy desfavorables, los colaboradores no se consideran responsable del éxito de las metas y se tiene insatisfacción y en ocasiones poca satisfacción en sus funciones.

Proceso de autoridad. Se tiene poco trabajo en equipo entre empleador y colaboradores, proceso de establecimiento de objetivos, se reconocen órdenes con ciertos posibles comentarios y hay una aceptación abierta de los objetivos, pero con una resistencia clandestina.

Formas de conocimiento. Poca comunicación por parte de los jefes y de los colaboradores, proceso de toma de decisiones, las decisiones son tomadas por los subordinados, pero en ocasiones algunas decisiones son consideradas con los colaboradores y las tomas de decisiones son tomadas de forma individualista, desmoralizando el trabajo en equipo.

Desarrollo de control. Los subordinados tienen el control de la empresa, los fundamentos son generados de manera inconclusa e inapropiada.

### **Clima de tipo participativo consultivo.**

Las decisiones y objetivos son establecidos por los jefes, además se les permite a los colaboradores establecer sus propios lineamientos y forma de trabajar para llegar a un solo objetivo.

Fuerzas motivacionales. Los castigos y las recompensas son utilizados para motivar a los colaboradores, las actitudes son generalmente positivas lo cual los colaboradores se sienten responsables de sus funciones la satisfacción es intermedia en el trabajo con los semejantes, el empleador y los colaboradores.

Proceso de establecimiento de objetivos. Las decisiones son decididas por los jefes de la empresa lo cual, en algunas ocasiones son aceptados de forma abierta, pero en otras oportunidades son rechazadas.

Modos de comunicación. La comunicación que se tiene es intermedia entre el empleador y el colaborador solo se habla de trabajo y de los temas importante de la empresa.

Proceso de toma de decisiones. Las decisiones más específicas son tomadas por los subordinados, proceso de control.

Los aspectos importantes de los procesos de control son delegados de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

### **Clima de participación en grupo.**

Las actividades y decisiones están repartidas en toda la organización, y consolidados en cada nivel de la empresa. Este tipo de clima laboral es muy participativo.

Fuerzas motivacionales. El empleador tiene plena confianza en sus colaboradores, el empleador motiva a sus colaboradores para el mejoramiento de la empresa para poder rendir en la mejora de los objetivos.

Procesos de la influencia. El empleador y los colaboradores trabajan en equipo con apoyo mutuo.

Proceso de establecimiento de objetivos. Los objetivos son aceptados por ambas partes del empleador y de los colaboradores, los objetivos se tienen mediante las participaciones de toda la empresa y los objetivos son realizados por el empleador y de los colaboradores.

Formas de comunicación. La comunicación se tiene de forma cordial y son escuchados de forma positiva, todas las opiniones son escuchadas y tomadas en consideración para el crecimiento de la empresa.

Proceso de toma de decisiones. Las decisiones son tomadas por los jefes, pero son avisados con previo aviso a los colaboradores en el cual antes de tomar la decisión se escuchan las opiniones acerca de la próxima decisión.

Proceso de control. Todos son responsables de sus funciones a realizar en toda la organización.

#### **2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral.**

##### **Motivación laboral.**

Brunet (1987) dice: "Son las condiciones que trasladan a los colaboradores a producir más o menos intensamente dentro de una empresa" (p. 50).

Robbins y Coulter (2005) dice: "La motivación es uno de los componentes responsables para así tener un mayor esfuerzo y lograr cada objetivo empresarial, teniendo como base el esfuerzo de poder satisfacer las necesidades individuales" (p. 392).

## **Satisfacción laboral.**

Brunet (1987) dice: “La satisfacción en el trabajo es una resultante efectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas, llamados necesidades humanas e intenciones del empleo” (p. 79).

Robbins y Coulter (2005) define que:

La satisfacción en el trabajo se describe a la posición común de una persona a dirección de sus funciones. Si bien la satisfacción en el trabajo es una conducta que atrae a muchos jefes porque es posible que los colaboradores estén satisfechos ya que enseñan a laborar y mantenerse en una organización. (p. 343).

## **Cultura organizacional.**

Gámez (2007) dice: “Hablar de cultura organizacional significa un gran reto por la gran fragmentación de términos y enfoques de estudios” (p. 63).

Dávila y Martínez (1999) dicen: “La cultura es parte fundamental de cualquier grupo social. Por lo tanto, los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común” (p. 9).

### **2.2.2. Bases teóricas de comunicación organizacional.**

#### **2.2.1.1. Definiciones de comunicación organizacional.**

Adler y Marquardt (2005) dice: “Tener amplia experiencia laboral, pero que reconocen que siempre existe la posibilidad de comunicarse con mayor eficacia, consejos e instrumentos” (p. 48).

De Castro (2015) define que:

La comunicación organizacional es aquella que establece las instituciones forman parte de su cultura y de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados; los directivos con el resto de la organización deberán influenciar a la empresa. (p. 15).

Zúñiga (2009) define que:

El sistema de interrelaciones y entendimientos laborales, por medio de la definición de una Misión y Visión institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo. (p. 11).

Según los autores se pueden llegar a la conclusión que la comunicación organizacional es una pieza fundamental en una empresa grande o pequeña ya que eso ayuda a que los jefes y los colaboradores tengan mayor comunicación en ambas partes para poder realizar un buen trabajo dentro de la empresa. Actualmente se debería considerar que la comunicación en las empresas se tiene que llevar en práctica y no como obligación si se desea obtener mejores resultados.

#### **2.2.1.2. Importancia de la comunicación organizacional.**

La importancia de la comunicación organizacional es relevante y se debe de realizar con eficacia en el trabajo debe de ser clara y con habilidad de comunicarse. No resulta extraña si consideramos la asombrosa cantidad de tiempo que las personas pasan intercambiando mensajes en su trabajo.

Una de las destrezas para comunicarse es un elemento básico medular para los jefes, lo cuales se incluye en término de sueldo y avance en su carrera tenían los rasgos de personalidad que distinguen a los buenos comunicadores: afán de convencer, interés por hablar y trabajar con otros, así como una personalidad abierta y ascendente.

Como en el caso, William Schaffer, gerente internacional de desarrollo de negocios de Sun Microsystems indico que, si pudiéramos decir que existe una casualidad necesaria para triunfar en esta industria, sería la de comunicarse.

Una investigación publicada en el Journal of the American Medical Association revelo la importante diferencia entre los médicos que habían

sido acusados de ejercicio incorrecto de su profesión debido a la habilidad para comunicarse de los que tenían denuncias en su contra.

### **2.2.1.3. Características de la comunicación organizacional.**

Adler y Marquardt (2005) indica sus principales características las cuales son importante para tener un clima organizacional favorable.

La comunicación es inevitable: La comunicación es la pieza fundamental para comunicarse, sin ella no se podría llegar a acuerdos, objetivos, metas entre otras, lo cual nuestras mismas expresiones de nuestro rostro y de nuestro cuerpo hablan por nosotros, la postura, la ropa y el comportamiento que podamos demostrar.

La comunicación se manifiesta en dos niveles: La comunicación que se da entre dos o más personas se comunican por dos tipos de mensajes. Lo cual se puede demostrar con actitudes que se siente por otra persona. El respeto y el agrado son piezas importantes para poderse comunicarse entre dos personas.

La comunicación es irreversible: Esto quiere decir que toda comunicación debe de decirse de buena manera sin necesidad de dañar a las personas, ya que nuestras palabras y actos lamentablemente quedan registradas en las mentes de las personas, esto quiere decir que debemos de cuidar las palabras que vamos a mencionar, se puede llegar a la conclusión con la frase “las personas perdonan, pero nunca olvidan”.

La comunicación es un proceso: Todo hecho de comunicación debe de ser analizado como parte del contexto de la comunicación. El significado de un mensaje depende, en parte, de lo que haya ocurrido antes. Esta forma parte de un proceso, no ocurre en forma aislada.

La comunicación no es una panacea: La comunicación puede mejorar los obstáculos para llegar hacia el éxito, no obstante se conseguirá

lo que uno desea. Si la comunicación es mala no se van a llegar a resultados positivos y si la comunicación es buena se lograrán resultados excelentes para la mejora de solucionar problemas. Por otro lado, es importante mejorar las habilidades para incrementar su eficiencia.

La comunicación a menudo es un reto para la ética: Este tipo de comunicación se da en las organizaciones, esto quiere decir que se debe de tener ética a la hora de comunicarse se debe de tener tino a la hora de hablar ya que no siempre vamos a estar de acuerdo a la hora de las decisiones de nuestros superiores, hablar con respeto y con mucha tranquilidad para poder evitar discusiones en las organizaciones.

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas a la comunicación organizacional.**

Teoría de la comunicación de Adler y Marquardt.

Adler y Marquardt (2005) dicen: “La comunicación organizacional puede dirigirse descendiente, ascendente, lateral y diagonal” (p. 15).

##### **Comunicación descendiente.**

La administración o gerencia asigna los objetivos y tareas a sus subordinados los cuales reciben sus tareas previamente establecidas que resuelven problemas específicos. Los subordinados tienen la obligación de comunicar a sus demás colaboradores sobre ellas. La comunicación hacia abajo se usa para informar, dirigir, coordinar y evaluar a los empleados.

Por otro lado, se tiene cinco tipos de comunicación descendiente en el cuales son:

- Instrucciones para el trabajo: Se realiza las indicaciones sobre qué hacer o cómo hacerlo.

- Lógica de trabajo: Se realiza indicaciones del vínculo entre una labor a otro.
- Procedimientos y prácticas: Se realiza indicaciones sobre las pautas, reglamento, la dirección y los beneficios.
- Retroalimentación: Eficiencia del desempeño de las personas de la organización.
- Adoctrinamiento: Brindarle motivación a las personas de la organización para que ellos puedan incluirse a las metas de la empresa.

### **Comunicación ascendente.**

Los subordinados comunican, reportan e informan a gerencia. Esta comunicación surge en dirección hacia arriba, es decir, de los subordinados y gerencia. Este tipo de comunicación es útil ya que ayuda a conocer la situación que tienen los empleados como información adicional y evaluación de los mismos para la toma de decisiones.

Por otro lado, se tiene cuatro tipos de comunicación descendiente en el cuales son:

- Lo que están haciendo los subordinados: Las tareas diarias de los jefes.
- Los problemas laborales sin resolver: No se encuentra soluciones a los problemas relacionados a la organización.
- Las sugerencias para mejorar: Indicar soluciones de mejora para la empresa y para los colaboradores que lo conforman, ya que siempre se debe de brindar sugerencias para analizarlas y de llevarlo a cabo.



- Lo que unos subordinados piensan de otros y de su trabajo: Buscar la manera de que todos los subordinados se lleven de buena manera en su centro de trabajo, mejorar el clima laboral, haciendo reuniones mensuales entre otras opciones en las cuales todos puedan trabajar en equipo.

### **Comunicación lateral.**

Esta comunicación se realiza entre los colaboradores que están en el mismo nivel jerárquico, a este se le conoce como comunicación lateral. Ésta es una comunicación rápida entre pares lo cual agiliza la resolución de problemas. Por ejemplo, en un entorno dependiente se requiere cambios rápidos entre pares para mejorarlo. Para esto se requiere de hoy en día las comunicaciones horizontales, ya que es importante para facilitar la coordinación y ahorrar tiempo.

Por otro lado, se tiene cinco tipos de comunicación lateral en las cuales son:

- Coordinar tareas: Se realiza reuniones semanales o mensuales para quedar en un acuerdo de las tareas que se deberá de realizar en la empresa.
- Resolver problemas: Se resolverá los problemas que se tiene en la empresa para implementar ideas de mejora rápidas en situaciones relevantes que se necesite de una. Cabe recalcar que una solución de un problema es una buena alternativa para anticipar los mismos problemas.
- Compartir información: Informar a los subordinados e compañeros de las novedades que pasan alrededor ya que cuando se comparte información se puede idear nueva propuesta o estar mejor informados de las novedades que se ha implementado para poder aprender nuevos conocimientos y sobretodo de tener una buena comunicación.

- Resolver conflictos: Resolver conflictos de manera pacífica sin necesidad de atacar a otra persona, hoy en día se ve muchos problemas de conflictos en muchas empresas por el simple hecho de que no se tiene un agradable clima laboral en las empresas por lo que los jefes o colaboradores se sienten presionados y sobre todo de no llevarse bien con los demás.
- Construir entendimiento: Colocarse en la posición de la otra persona, valorar el trabajo, apoyar y trabajar en equipo para que los trabajos asignados sean favorables.

### **Comunicación diagonal.**

Este tipo de comunicación se base en que, a través de las áreas del trabajo de la empresa y sus niveles, sus colaboradores y jefes de área deben comunicarse y apoyarse en las distintas áreas y así beneficiar a la empresa.

Por ejemplo, el área de ventas y el área de marketing se ponen de acuerdo para llegar a un beneficio sobre un producto o servicio para un cliente importante.

Para así poder concretar y coordinar potenciales clientes a partir de un acuerdo de trabajo en conjunto.

### **2.2.1.5. Dimensiones de la comunicación organizacional.**

#### **Comunicación interna.**

García (1998) dice: “La gestión de la comunicación interna esta condicionada en la empresa contemporánea por una serie de hecho que permiten pronosticar nuevas circunstancias y condiciones de eficiencia” (p. 1).

Marín (1997) define que:

El estudio de la comunicación interna centrar su interés en los procesos y subprocesos por medio de su disposición en donde los colaboradores de la empresa procuran cumplir las tareas delegadas y los canales de comunicación facilitan la información de los acuerdos y objetivos planteados para los colaboradores. (p. 166).

### **Comunicación externa.**

La comunicación externa es uno de los tipos de comunicación de la empresa ya que es una pieza fundamental para toda empresa y su relación con el exterior. En algunos casos en donde la empresa tenga algo que dialogar externamente hay veces en que se olvidan de la comunicación externa que hoy en día es muy importante.

Castro (2007) define que:

La comunicación externa es el apartado de la comunicación corporativa, que trabaja en la gestión de la imagen que nuestra empresa quiere ofrecer al mercado o la sociedad con la idea de que tal gestión se traduzca en resultados, empresarial o socialmente hablando. (p. 19).

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.**

### **Clima laboral.**

Es el medio entorno físico y humano de una empresa, generando más satisfacción laboral, productividad, las relaciones de compañeros, ganas de trabajar cada día entre otros factores. Por lo que hoy en día las empresas trabajan para poder así retener a sus colaboradores

### **Comunicación organizacional.**

Es un conjunto de hechos, métodos y funciones que se conducen para transferir u obtener datos en diferentes modos, procedimientos y técnicas de comunicaciones.

### **Motivación laboral.**

Es la capacidad que tiene las empresas para poder estimular a sus colaboradores para poder mantener un estímulo positivo en la empresa y de las personas que se rodea. Por otro lado, es un factor para poder dar entender a una persona que sus opiniones y decisiones conllevan a una buena relación laboral.

### **Satisfacción laboral.**

Es un grado de aceptación de los colaboradores, con relación al ambiente y condiciones de trabajo en la organización.

### **Cultura organizacional.**

Es el conjunto de representaciones, emociones, comportamientos, costumbres, creencias, valores, tradiciones y formas de interactuar con las personas en la organización.

### **Comunicación interna.**

Son los temas que se conversan dentro de una organización en lo que se escucha las decisiones u opiniones de los jefes y colaboradores.

### **Comunicación externa.**

Es la comunicación que se tiene con los grupos externos como: proveedores, inversionistas, accionistas, por otro lado, se presenta la imagen de la organización de sus productos o servicios a los clientes.

### **Problemas.**

Son aquellas dudas o conflictos que dificultad una solución o una toma de decisiones, por otro lado, los problemas son aquellos que hace

difícil nuestro problema, Hay tipos de problemas que son leves y graves lo cuales se pueden solucionar.

### **Subordinados.**

Son aquellas personas que dirige a un grupo de personas para poder llegar a una meta establecida, cabe recalcar que estas personas suelen trabajar en equipo para tener una buena estabilidad en la empresa.

### **Proceso.**

Es un conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o de una operación en la cual se debe de seguir para lograr objetivos.

### **Conflicto.**

Oposición o desacuerdo que se tiene en todas las personas, áreas de las personas los cuales son generados por intercambios de palabras, ideas, por toma de decisiones no consultadas. Lo cual si no son solucionadas puede generar incomodidades en las personas.

### **Tareas.**

Es un deber o una obligación que toda persona debe de realizar obligatoriamente para una organización y en la vida personal. Por otro lado, si no se tiene de las tareas a tiempo no se podría a dar aportes a la empresa.

### **Opiniones.**

Son ideas que se puedan aportar para las soluciones de problemas para el beneficio de una organización en el cual sin esas opiniones no se podrían tomar en consideraciones los próximos objetivos. Es importante

escuchar las opiniones de las personas sin necesidad de juzgar ninguna idea, todo es bienvenido si es para el crecimiento de una empresa.

### **Empleador.**

Es la cabeza principal que dirige toda una empresa, lo cual si estas personas no saben manejar correctamente una organización no se podría llegar a las metas establecidas.

### **Información.**

Es una acción y efecto de informar o informarse acerca de lo que pasa dentro de una organización, de los colaboradores, de los aportes que se puede brindar con esa información para el crecimiento de una empresa.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de investigación.**

#### **Tipo de investigación.**

La investigación pertenece al tipo de estudio descriptivo, porque se adapta para deducir una casualidad que se esté presentando, en el que se ocupan siempre de especificar, comparar, clasificar, analizar y de interpretar toda investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) dice: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Así mismo la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) dicen: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 208).

La investigación es de nivel relacional, ya que, de acuerdo a los objetivos y análisis de las dos variables, se aplicará en un estadístico de correlación, en lo que permitirá cuantificar la relación entre las variables de investigación.

Bernal (2010) dice: “El nivel relacional en una investigación tiene el propósito de mostrar o examinar las relaciones entre variables o resultados” (p. 114).



## Diseño de investigación.

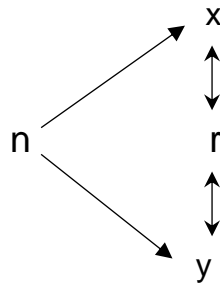
El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, por que determina el grado de relación o asociación no causal existente entre dos a más variables. Tiene como finalidad de buscar el grado de relación existente de las variables a estudiar.

Hernández et al. (2006) define que:

El principal beneficio del estudio correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, se intenta tratar de predecir el valor cercano al que tendrá un grupo de individuos. (p. 106).

El esquema de la investigación de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:

Su estructura:



Donde:

**n** : Tamaño de la muestra.

**x** : Clima laboral

**y** : Comunicación organizacional

**r** : Relación entre las variables

### 3.2. Población y muestra.

#### Población.

Para la presente investigación de estudio está conformada por 15 colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco dichos colaboradores pertenecen a su totalidad de toda la empresa.

Tabla 1

*Población de los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC.*

	N° de colaboradores	Porcentaje
Hombres	7	67,00
Mujeres	4	33,00
Total	15	100,0

En la tabla 1 se observa que la población está conformada por 7 colaboradores hombres que representa el 67% y 4 colaboradores mujeres que representa el 33% de la población.

Hernández et al. (2006) dice: “Las poblaciones deben situarse claramente en todo a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 239).

#### Muestra.

Considerando las premisas explicadas en el acápite anterior, en esta investigación, debido al tamaño de la población conformada por los colaboradores de la empresa mencionada, la muestra está conformado por 15 colaboradores a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra probabilística porque todos los elementos de la población tienen una probabilidad de ser seleccionados en la muestra. Así mismo es una muestra de tipo censal, porque se tiene de una población

en la cual se puede medir para poder determinar la relación que existe entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa “Picas bar” - Barranco.

Hernández et al. (2006) dice: “La muestra es esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 240).

Respecto a la prueba probabilística, Hernández et al. (2006) dice: “La muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p. 175).

### **3.3. Hipótesis.**

#### **Hipótesis general.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

#### **Hipótesis específicas.**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

### **3.4. Variables – Operacionalización.**

Hernández et al. (2006) dice: “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

#### **Variable 1: Clima laboral.**

##### **Definición conceptual de la variable clima laboral.**

Robbins y Judge (2009) indican que:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el afecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. (p. 10).

##### **Definición operacional de la variable clima laboral.**

La variable clima laboral se mide con un instrumento de recolección de datos conformados por tres dimensiones: motivación laboral, satisfacción laboral y cultura organizacional por nueve indicadores, haciendo un total de 36 ítems en una escala polinómica de Likert los cuales son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

## Variable 2: Comunicación organizacional.

### Definición conceptual de la variable comunicación organizacional.

Andrade (2005) dice: “La comunicación organizacional es un campo donde se estudia la elaboración del proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio” (p. 16).

### Definición operacional de la variable comunicación organizacional.

La variable comunicación organizacional se mide con un instrumento de recolección de datos conformados por 2 dimensiones comunicación interna y externa, por 6 indicadores, haciendo un total de 24 ítems en una escala polinómica de Likert los cuales son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

### Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 2

*Operacionalización de la variable clima laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos	
Motivación laboral	Incentivos				
	Reconocimientos	Del 1 al			
	Capacitaciones	12	1=Nunca	Baja	
Satisfacción laboral	Personal	Del 13 al	2=Casi nunca	60 - 140	
	Familiar	24	3=A veces	Moderada	
	Condiciones de trabajo			4=Casi siempre	141 - 220
				5= Siempre	Alta
				221 - 300	
Cultura organizacional	Participación				
	Políticas	Del 25 al			
	Imagen corporativa	36			

Tabla 3

*Operacionalización de la variable comunicación organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Comunicación interna	Reuniones	Del 1 al 12	1 = Nunca	Baja
	Trabajo en equipo		2=Casi nunca	60 - 140
	Toma de decisiones		3=A veces	Moderada
Comunicación externa	Clientes	Del 13 al 24	4=Casi siempre	141 - 220
	Competencia		5= Siempre	Alta
	Sitios Webs			221 - 300

### **3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Método de Investigación.**

Para esta investigación se usó el método científico en el proceso que se desarrolló dicha investigación donde en el cual se observó lo que sucede, se evaluara las posibles validaciones de la prueba.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice: “Clarifican las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p. 101).

El método que se utilizó en esta presente investigación es cuantitativo porque este método se puede medir y definir por medio de números.

Unrau, Grinnell y Williams (2005) citado Hernández et al. (2006) menciona que:

La investigación cuantitativa debe ser imparcial y objetiva. Los fenómenos que se observan y calculan no deben ser modificados de ninguna manera por el investigador. Éste debe evitar que sus creencias o convicciones, temores, anhelos y preferencias influyan en los resultados del estudio o entorpezcan en el proceso. No debe permitirse alterar el proceso. (p. 6).

Asimismo, se aplicó el método analítico, porque establece comparaciones entre grupos de estudio y control, así también permite evaluar las proposiciones de la hipótesis, que el investigador trata de invalidar o probar.

Bernal (2010) dice: “Este proceso cognoscitivo se basa en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes del todo para estudiarlas en formas individuales” (p. 60).

### **Técnicas de Investigación.**

En el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de diferentes técnicas de investigación que se encuentran relacionadas en su mayoría con el análisis bibliográfico las que fueron aplicadas durante todo el proceso de la investigación, primero utilizamos la técnica de observación para poder determinar cuáles son los problemas que afronta la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco, el análisis interno y externo por el cual está la empresa.

Yuni y Urbano (2006), “Procedimiento que empleamos como el sujeto de conocimiento para poder captar la realidad, se constituye en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos”

Se usó la técnica de recolección de datos a base de una encuesta, ya que esta técnica fue de mucha ayuda para recoger y analizar a los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.

Hernández et al. (2006) dice: “Es un nivel operativo constituido por las personas que se encargan de las diferentes áreas del negocio, como son los encargados de mayoreo y de los encargados de autoservicio” (p. 45).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.**

La recolección de datos de la muestra se pidió hacer la elaboración de dos instrumentos para el recojo de datos, uno para medir el clima laboral y de igual manera medir la comunicación organizacional. Estos instrumentos fueron elaborados por el investigador, de tal manera sometida a validez de contenido, criterio y constructo, así como su nivel de confiabilidad antes de su aplicación.

Hernández et al. (2014) dice: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Todo instrumento de recolección de datos o mediciones tendrá que reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

#### **Instrumento I: Clima laboral.**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de clima laboral
Autor	: Leyla Alexandra Medina Napurí
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero



### Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones del clima laboral dentro de la organización como son: motivación laboral, satisfacción laboral y cultura organizacional. Dentro de la estructura formal se tiene 36 ítems, de los cuales se obtiene cuatro preguntas por cada indicador. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

### Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde el colaborador evaluado debe marcar con 5 posibles respuestas a cada pregunta recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

### Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de clima laboral y de sus dimensiones.

## **Instrumento II: Comunicación Organizacional.**

### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de comunicación organizacional.
Autor	: Leyla Alexandra Medina Napurí.
Procedencia	: Perú.
Año	: 2018
Administración	: Individual.
Duración	: 20 minutos.
Aplicación	: Colaboradores.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

#### Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir dos dimensiones de la comunicación organizacional dentro de la organización como son: comunicación interna y comunicación externa. Dentro de la estructura formal se tiene 24 ítems, de los cuales se obtiene cuatro preguntas por cada indicador. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

#### Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde el colaborador evaluado debe marcar con 5 posibles respuestas a cada pregunta recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

## Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de la comunicación organizacional y de sus dimensiones.

### **3.7. Plan de análisis estadístico e interpretación de los datos.**

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS versión 23, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variables, se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables. Por último, se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento del clima laboral.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario de clima laboral*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

##### Validez del instrumento de comunicación organizacional

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario de comunicación organizacional*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad.

##### Fiabilidad del instrumento del clima laboral

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6  
*Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	34

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.944 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

##### Fiabilidad del instrumento de comunicación organizacional.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7  
*Fiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	24

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.898 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### Resultados descriptivos de la variable clima laboral

Tabla 8  
Análisis descriptivo de la variable: clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	3	20,0
	Moderada	9	60,0
	Alta	3	20,0
	Total	15	100,0

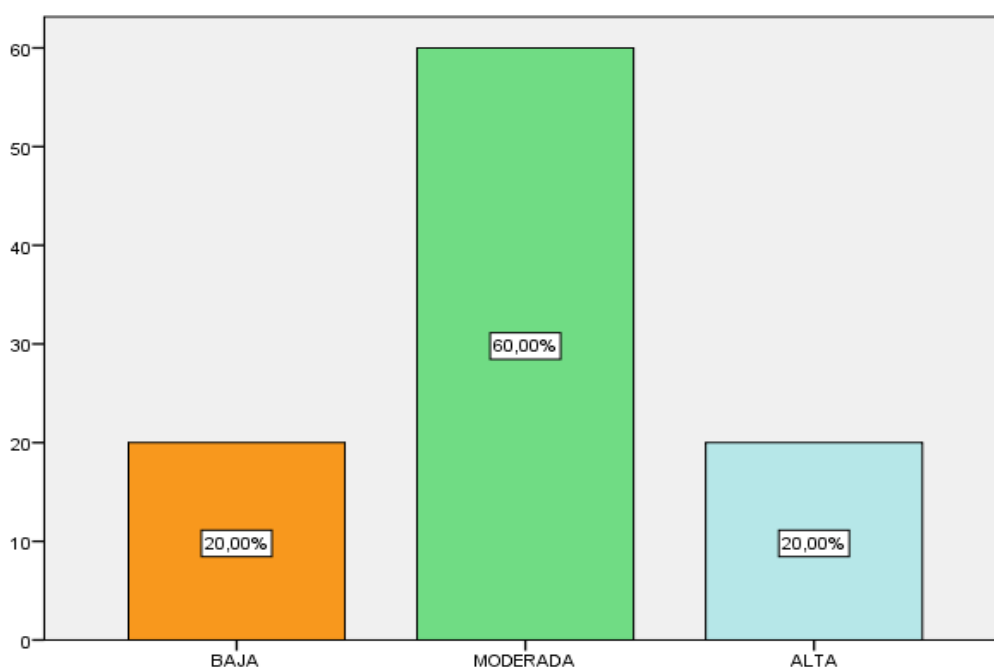


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable clima laboral.

### Interpretación.

En la presente tabla y figura se aprecia que 9 colaboradores que representa el 60,00% considera a la variable clima laboral como un nivel moderada, 3 de los colaboradores encuestados que representa el 20,00% lo consideran baja y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 20,00% consideran el clima laboral en un nivel alta.

## Resultados descriptiva de la variable comunicación organizacional

Tabla 9  
Análisis descriptivo de la variable: comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	2	13,3
	Moderada	11	73,3
	Alta	2	13,3
	Total	15	100,0

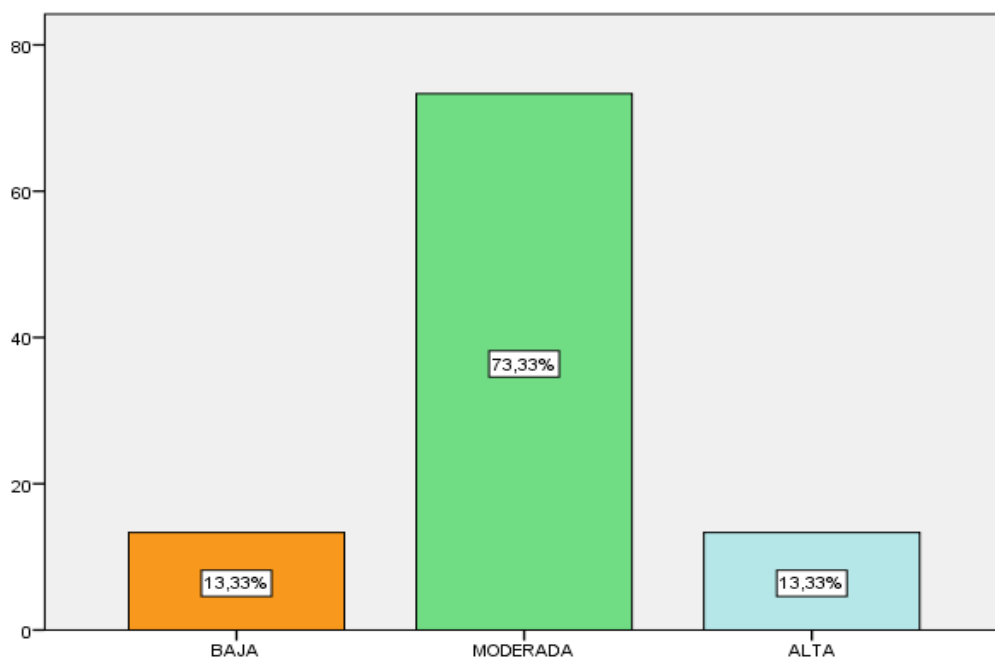


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional.

### Interpretación.

En la presente tabla y figura se aprecia que 11 colaboradores que representa el 73,33% considera a la variable comunicación organizacional como un nivel moderada, 2 de los colaboradores encuestados que representan el 13,33% lo consideran baja y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 13,33% consideran la comunicación organizacional en un nivel alta.



### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### Descriptivas de las tres dimensiones de clima laboral

Tabla 10  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Motivación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	4	26,7
	Moderada	7	46,7
	Alta	4	26,7
	Total	15	100,0

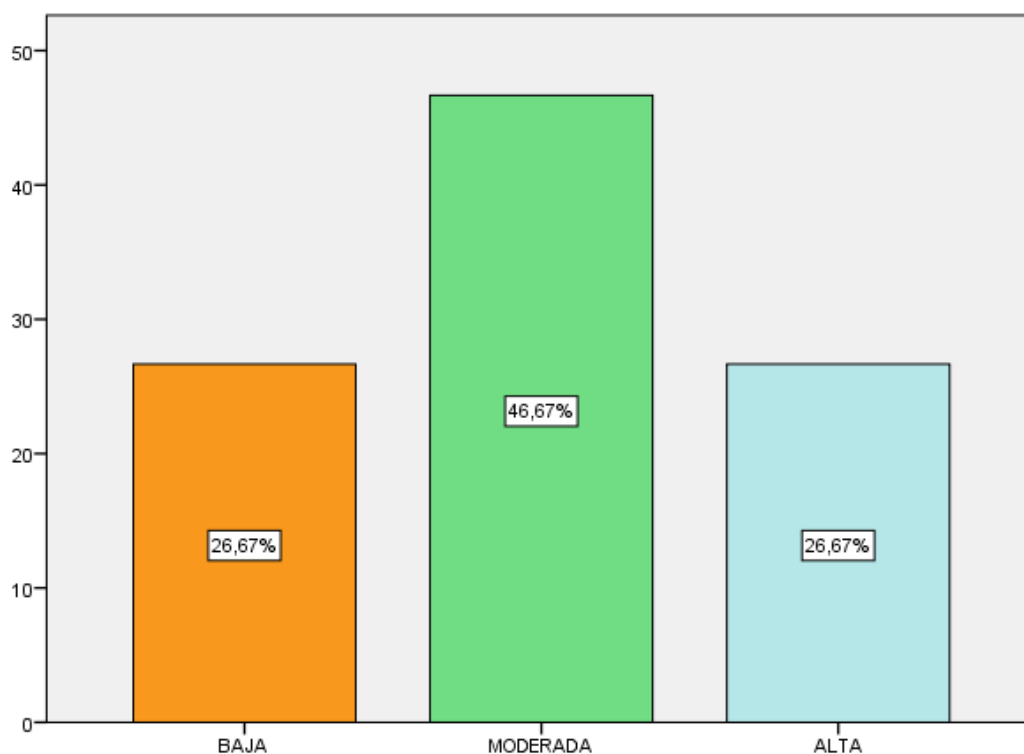


Figura 3. Análisis descriptivo de la motivación laboral.

#### Interpretación.

En la presente tabla y figura se aprecia que 7 colaboradores que representa el 46,67% considera a la dimensión motivación laboral como un nivel moderada, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 26,67% lo consideran baja y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 26,67% consideran a la dimensión motivación laboral en un nivel alta.

Tabla 11  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	2	13,3
	Moderada	12	80,00
	Alta	1	6,7
	Total	15	100,0

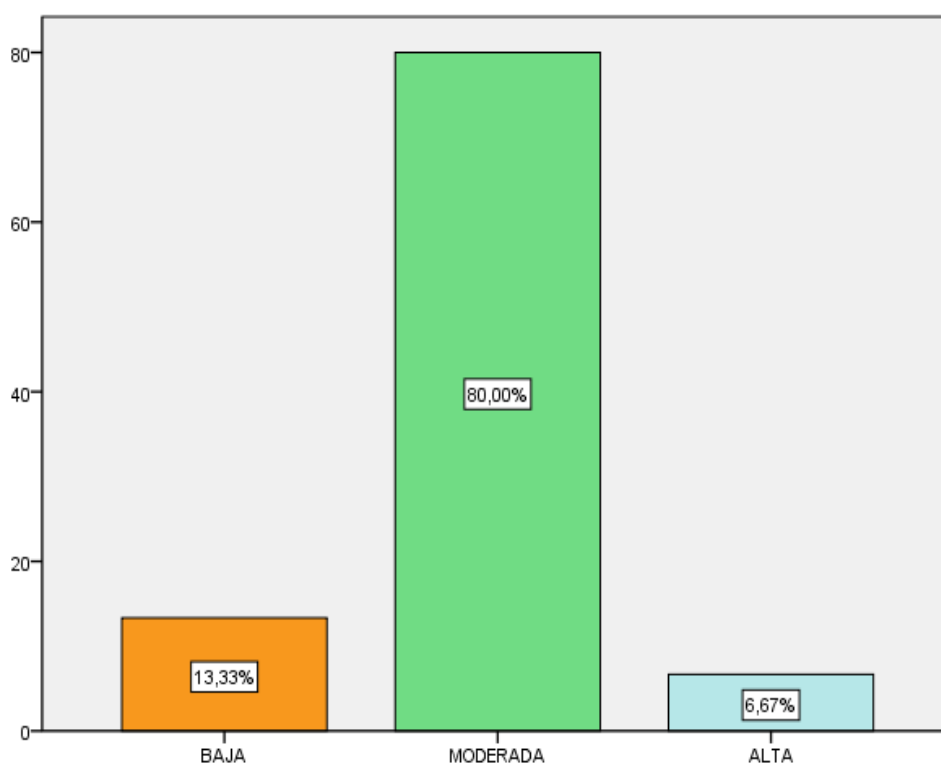


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral.

### **Interpretación.**

En la presente tabla y figura se aprecia que 12 colaboradores que representa el 80,00% considera a la dimensión satisfacción laboral como un nivel moderada, 2 de los colaboradores encuestados que representan el 13,33% lo consideran baja, y 1 colaborador encuestado que equivalen al 6,67% consideran a la dimensión satisfacción laboral en un nivel alta

Tabla 12  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Cultura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	3	20,0
	Moderada	10	66,7
	Alta	2	13,3
	Total	15	100,0

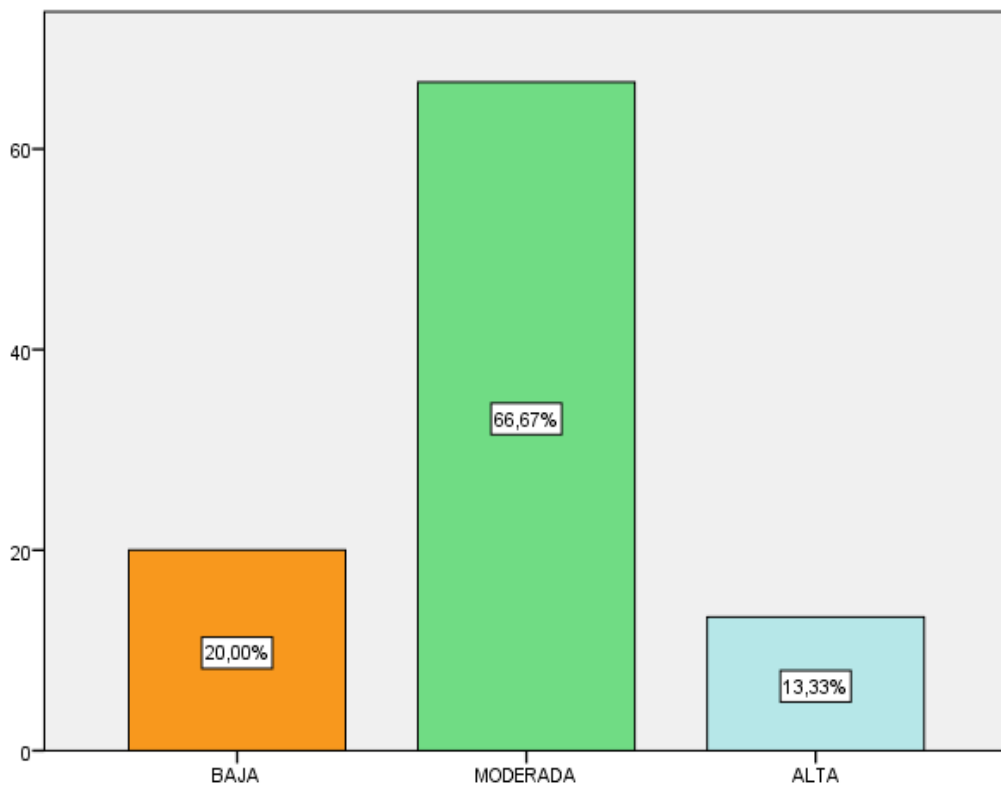


Figura 5. Análisis descriptivo de la cultura organizacional.

### **Interpretación.**

En la presente tabla y figura se aprecia que 10 colaboradores que representa el 66,67% considera a la dimensión cultura organizacional como un nivel moderada, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 20,00% lo consideran baja, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 13,33% consideran a la dimensión cultura organizacional y expectativa en un nivel alta.

## Descriptivas de las dos dimensiones de comunicación organizacional

Tabla 13  
Análisis descriptivo de la dimensión: comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	2	13,3
	Moderada	11	73,3
	Alta	2	13,3
	Total	15	100,0

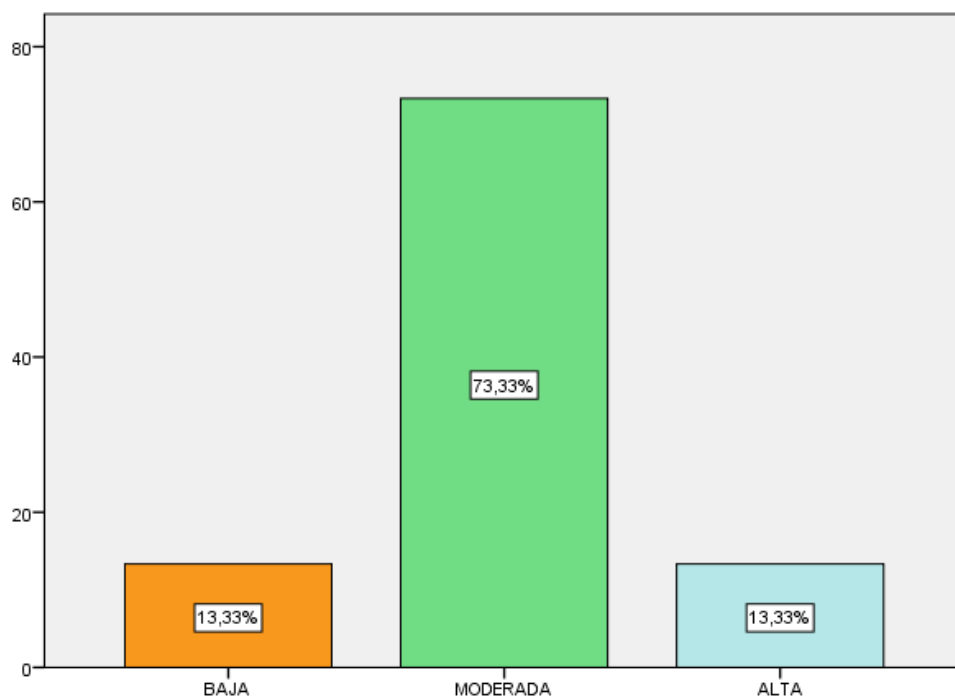


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión.

### Interpretación.

En la presente tabla y figura se aprecia que 11 colaboradores que representa el 73,33% considera a la dimensión comunicación interna como un nivel moderada, 2 de los colaboradores encuestados que representan el 13,33% lo consideran baja, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 13,33% consideran a la dimensión comunicación interna en un nivel alta.

Tabla 14  
*Análisis descriptivo de la dimensión: comunicación externa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	2	13,3
	Moderada	11	73,3
	Alta	2	13,3
	Total	15	100,0

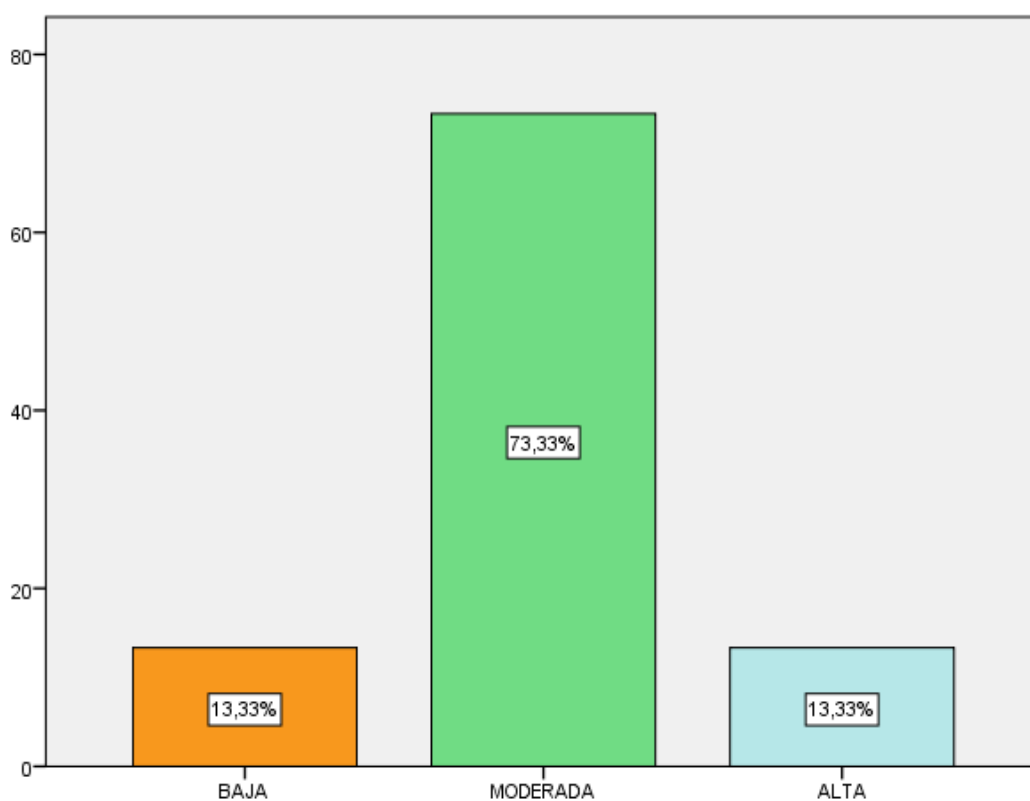


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión comunicación externa.

### **Interpretación.**

En la presente tabla y figura se aprecia que 11 colaboradores que representa el 73,33% considera a la dimensión comunicación externa como un nivel moderada, 2 de los colaboradores encuestados que representan el 13,3% lo consideran baja, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 13,33% consideran a la dimensión comunicación externa en un nivel alta.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 15

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional

		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL				Total
		BAJA	MODERADA	ALTA		
CLIMA LABORAL	BAJA	Recuento	2	1	0	3
		% del total	13.3%	6.7%	0.0%	20.0%
	MODERADA	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0.0%	60.0%	0.0%	60.0%
	ALTA	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	6.7%	13.3%	20.0%
TOTAL	Recuento	2	11	2	15	
	% del total	13.3%	73.3%	13.3%	100.0%	

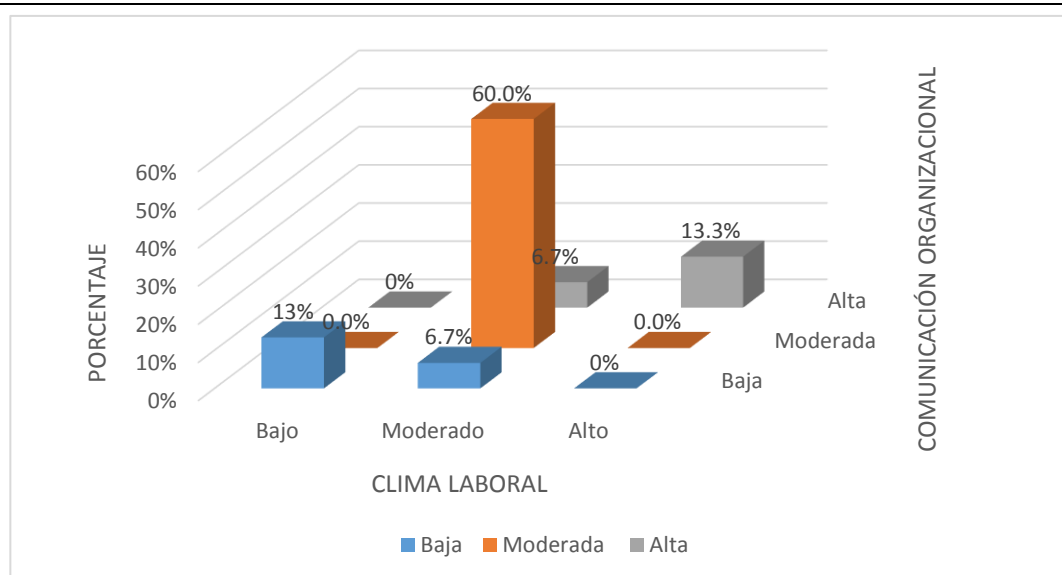


Figura 8. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y comunicación organizacional.

#### Interpretación.

La tabla 15 y figura 8 se muestran la descripción referente a las variables clima laboral y comunicación organizacional, donde se observa que el 13% de los encuestados perciben como baja la relación entre dichas variables. Así mismo, 60% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel moderada, mientras que el 13.3% encuestados afirman que esta relación es alta; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

#### 4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

**Ho:** La variable comunicación organizacional presenta una distribución normal.

**Ha:** La variable comunicación organizacional no presenta una distribución normal.

Tabla 16

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima laboral y comunicación organizacional*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,252	15	,011	,861	15	,025
Comunicación organizacional	,251	15	,012	,802	15	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación.**

La tabla 16 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk se observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido .004 es menor a 005; dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba Rho de Spearman.

## 4.6. Procedimientos correlacionales

### Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

Nivel de confianza: 95% (sig = 0,05).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 17

*Resultados de correlación entre el clima laboral y la comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional
	Coefficiente de correlación	,834**
Clima laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

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

### Interpretación:

En la tabla 17, se puede observar los resultados de correlación entre las variables clima laboral y comunicación organizacional, en una Rho de Spearman que asciende a 0,834, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación muy buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación muy buena entre las variables clima laboral y comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” – Barranco.



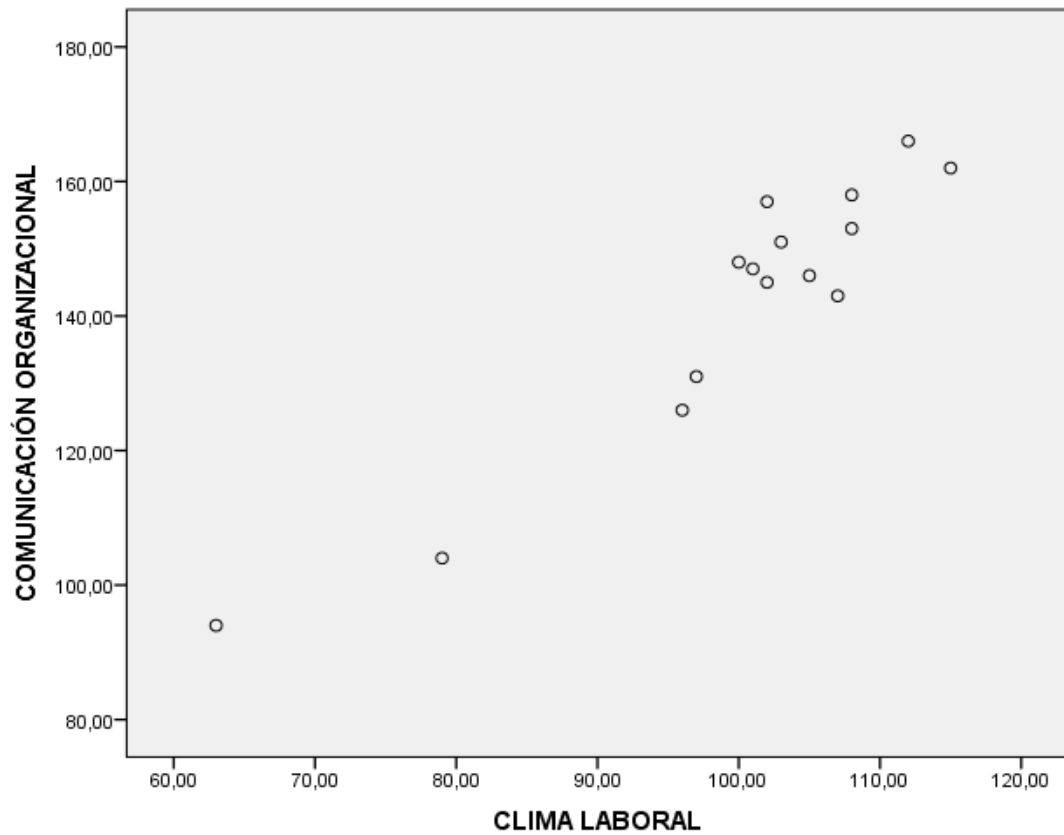


Figura 9. Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y comunicación organizacional.

**Interpretación:**

En el gráfico de dispersión nos indica una tendencia positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable el clima laboral aumenta el valor de la comunicación organizacional de la empresa.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 18

*Resultados de correlación entre la dimensión motivación laboral y la variable comunicación organizacional*

		Motivación laboral	Comunicación organizacional
Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	15	15

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

### Interpretación.

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión motivación laboral del clima laboral y de la variable comunicación organizacional, en una Rho de Spearman que asciende a 0,652, con un nivel de significancia  $p=0,008$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación buena entre la dimensión motivación laboral y de la variable comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC “Picas bar” - Barranco.

## Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

H2: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” - Barranco.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 19

*Resultados de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y la variable comunicación organizacional*

		Satisfacción laboral	Comunicación organizacional
	Coeficiente de correlación	1	,792**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15

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

## Interpretación

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y de la variable comunicación organizacional, en una Rho de Spearman que asciende a 0,792, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación buena entre la dimensión satisfacción laboral del clima laboral y de la variable comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

### Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

H3: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 20

*Resultados de correlación entre la dimensión cultura organizacional y la variable comunicación organizacional*

		Cultura organizacional	Comunicación organizacional
	Coeficiente de correlación	1	,865**
Cultura organizacional	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15

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

### Interpretación.

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión cultura organizacional del clima laboral y de la variable comunicación organizacional, en una Rho de Spearman que asciende a 0,865, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación muy buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación muy buena entre la dimensión cultura organizacional del clima laboral y de la variable comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En el presente estudio se plantea la necesidad de investigar los aspectos negativos del clima laboral y la comunicación organizacional que impulsan poco a poco a la insatisfacción del trabajo, falta de compromiso, conflictos laborales y desmotivación. En la actualidad las empresas solo se preocupan por la estabilidad económica de la organización, pero no consideran dentro de ella a los colaboradores.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento del clima laboral se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,944; mientras que el instrumento de comunicación organizacional se obtuvo un valor de alfa de Cronbrach que asciende a 0,898 mayor que el 0,75 , demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados obtenidos con la investigación y siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Picas - Barranco, podemos decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Spearman se obtuvo de 0,834 a un nivel de significado de P valor de 0,000, es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existe relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Inversiones Eivissa SAC "Picas bar" - Barranco. Estas relaciones son buenas entre las variables que se investigó, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Vargas (2017) el cual se halló que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna con el estadístico R de Spearman al 0.442, probando así que existe correlación moderada entre el clima laboral y la comunicación organizacional del grupo de trabajadores en su estudio denominado "Comunicación organizacional y clima laboral en docentes del nivel inicial de I.E. pública del

distrito de Huaral - 2016". Esto demostró que para los trabajadores es de suma importancia tener un buen clima laboral para poder desenvolver sus tareas de forma positiva y así no afectar la comunicación organizacional dentro de la empresa. El clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivissa SAC "Picas bar" - Barranco, se cumplió con el objetivo general determinado al inicio de la investigación, se acepta la hipótesis general de la investigación. Lo cual, se lograron los objetivos específicos tales como:

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0,652, se aprecia un nivel de correlación buena, un p-valor de 0,008, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa "Picas bar" – Barranco. Datos que se corroboran con la investigación de Cordova (2017) en su tesis "Liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un centro odontológico, San Isidro 2017" que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre la motivación laboral y la comunicación organizacional dentro de los trabajadores de Sour Comunicaciones, con un valor calculado de R de Pearson al 0.823 lo cual indica que es una correlación positiva alta. Esto muestra que para los trabajadores consideran de suma importancia la comunicación organizacional ya que puede perjudicar dentro de las áreas de trabajo y por ello bajan si no hay motivación laboral, los colaboradores no estarían motivados a realizar su trabajo con eficacia.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0,792, se aprecia un nivel de correlación buena, un p-valor de 0,00, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa "Picas bar" – Barranco. Datos que se corroboran con la investigación de Castillo (2018) en su tesis "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016" que sí existe correlación

estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional dentro de los trabajadores de Sour Comunicaciones, con un valor calculado de R de Spearman al 0.936 lo cual indica que es una correlación muy buena. Esto muestra que para los trabajadores consideran de suma importancia la comunicación organizacional ya que puede perjudicar dentro de las áreas de trabajo y por ello bajan la productividad dentro de la organización hacia ellos.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Rho de Spearman 0,865 se aprecia un nivel de correlación muy buena, un p-valor de 0.000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, determinar la relación entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco. Datos que se corroboran con la investigación de Aguilar & Astuvilca (2009) en su tesis “Comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP”, que sí existe correlación estadísticamente significativa a nivel 0.05 y es apreciable entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional dentro de los trabajadores de Sour Comunicaciones, con un valor calculado de R de Pearson de 0,527 lo cual indica que es una correlación positiva moderada. Esto muestra que para los trabajadores consideran de suma importancia la comunicación organizacional ya que puede perjudicar dentro de las áreas de trabajo y por ello que no se podrían respetar y cumplir las normas y las costumbres de la empresa.



## 5.2. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la hipótesis general (tabla 17) se evidencia un índice de significancia de bilateral de 0.000 menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0,834 se determina que existe relación muy buena entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco.

Los resultados obtenidos de la hipótesis específico 1 (tabla 18) se evidencia un índice de significancia de bilateral de 0.008 menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0,652 se determina que existe relación buena entre la dimensión motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco.

El resultado obtenido de la hipótesis específica 2 (tabla 19) se evidencia un índice de significancia de bilateral de 0.000 menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0,792 se determina que existe relación buena entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco.

El resultado obtenido de la hipótesis específica 3 (tabla 20) se evidencia un índice de significancia de bilateral de 0.000 menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0,865 se determina que existe relación muy buena entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco.

### 5.3. Recomendaciones

Primera: En relación con el objetivo general, el cual se pide determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco se recomienda lo siguiente: elaborar dinámicas grupales antes de iniciar la jornada laboral en donde el colaborador pueda interactuar con los miembros de la empresa, brindarle la confianza a los colaboradores en el cual aceptar sus opiniones y sugerencias para hacerles saber que son considerados dentro de la empresa mediante encuestas de lo que opinan de la organización y de sus decisiones, brindarle la libertad de acercarse al administrador para poder expresar las molestias que suceden en la empresa sin necesidad de colocar una barrera para poder dialogar con dicha persona y sobretodo de darle tranquilidad a sus colaboradores sin conflictos y funciones bajo presión para que los miembros de la empresa puedan desenvolver bien su trabajo.

Segunda: En relación con el objetivo específico 1, el cual se pide determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco se recomienda lo siguiente, brindarles a los colaboradores en general capacitaciones mensuales sobre seguridad, vocación de servicio, de sus funciones entre otras para su crecimiento laboral y para su desarrollo dentro de la empresa, darles un bono económicos a las personas que cumplen satisfactoriamente su trabajo mediante una evaluación semanal y de potenciar sus virtudes como colaborador realizando como dinámica el “colaborador del mes”.

Tercera: En relación con el objetivo específico 2, en el cual se pide determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco se recomienda lo siguiente, brindarles a sus colaboradores un lugar de trabajo óptimo en el cual tengan todas sus herramientas de trabajo y al finalizar la jornada de trabajo preguntar a sus colaboradores y cerciorarse si necesita de algún material para elaborar su trabajo al día siguiente y de realizar

un inventario de productos en el cual el colaborador indicara de sus materiales que necesita en un mes para que no se atrasen las funciones en cuando ya no se tenga de implementos, pagarles el día indicado al colaborador de su trabajo realizado para evitar conflictos entre el administrador y los colaboradores teniendo un ejemplo de pago donde se indique los días que serán depositados su dinero y brindarles flexibilidad en los horarios con acuerdo entre el jefe y su equipo de trabajo en el caso de que algún personal lo requiera con urgencia.

Cuarta: En relación con el objetivo específico 3, en el cual se pide determinar la relación entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa “Picas bar” – Barranco se recomienda lo siguiente, rotar al personal de la empresa para que se pueda disolver los grupos y todas los miembros de la organización para que aprendan a trabajar en equipo, indicar toda las semanas las política que se tienen en la empresa, asignar a una persona encargada que se encargue de la supervisión del personal cuando el administrador no cuente con tiempo para que se tenga un control de los colaboradores y de los nuevos ingresantes en la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Libros

Adler, R. y Marquardt, J. (2005). *Comunicación Organizacional*. México, D.F., México: Mexicana.

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=ANDRADE+2005&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiWoui1zavIAhUqx1kKHUTzDsAQ6AEIJDAA#v=onepage&q=ANDRADE%202005&f=false>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F., México: Trillas.

Castro, B. (2007). *El auge de la comunicación corporativa*. Recuperado de <https://robertoigarza.files.wordpress.com/2008/11/lib-el-auge-de-la-comcorporativa-castro-2007.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Dávila, A. y Martínez, N. (1999). *Cultura en las organizaciones latinas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=sEsvcmb-AWIC&pg=PA29&dq=cultura+organizacional+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjem7bFwo7fAhUomeAKHVu\\_BiMQ6AEIOTAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sEsvcmb-AWIC&pg=PA29&dq=cultura+organizacional+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjem7bFwo7fAhUomeAKHVu_BiMQ6AEIOTAD#v=onepage&q&f=false)

De Castro, A. (2015). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+pr%C3%A1ctico+de+comunicaci%C3%B3n+organizacional.&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjXhKTW3KvIAhWntVkkH>

dCuBY8Q6AEIJDA#v=onpage&q=Manual%20pr%C3%A1ctico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.&f=false

Gaméz, R. (2007). *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=z38Yk7daD24C&pg=PA73&dq=cultura+organizacional+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjem7bFwo7fAhUomeAKHVuBiMQ6AEIKDAA#v=onpage&q&f=false>

García, J. (1998). *La comunicación interna*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=KilceG\\_59dMC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgvIWq0TXAhWLQCYKHWm9AoMQ6AEIKTAB#v=onpage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgvIWq0TXAhWLQCYKHWm9AoMQ6AEIKTAB#v=onpage&q&f=false)

Gan, F. y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=wIExjBo8QMC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onpage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wIExjBo8QMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onpage&q&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México D.F., Mexico: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F., Mexico: McGraw-Hill.

Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.Compressed.pdf>

Marín, A. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=WPX\\_fCbunYcC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+en+las+organizaciones&hl](https://books.google.com.pe/books?id=WPX_fCbunYcC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+en+las+organizaciones&hl)

=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmpO682uTXAhUDQiYKHWnBwcQ6AEIO  
TAE#v=onepage&q&f=false

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (2ª ed.). México D.F., México: Pearson Educación

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizational-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizational-13a-ed-_nodrm.pdf)

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zúñiga, A. (2005). *La comunicación organizacional en las relaciones públicas*. Recuperado de [https://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.htm#.W\\_dNVehKjIU](https://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.htm#.W_dNVehKjIU)

## **Tesis**

Aguilar, T. y Astuvilca, A. (2009). *Comunicación interna y cultura organizacional del personal administrativo de la UNCP* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2192/Aguilar%20Calderon%20-%20Astuvilca%20Chuco.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e.pdf>

Castillo, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA>

/438/1/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf

Córdova, S. (2017). *Liderazgo transformacional y comunicación organizacional de un centro odontólogo, San Isidro, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12315/C%C3%B3rdova\\_DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12315/C%C3%B3rdova_DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, C. (2016). *Comunicación organizacional y clima organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/comunicacion\\_organizacional\\_clima\\_organizacion\\_ancco\\_huarac\\_minerva\\_adriana.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/comunicacion_organizacional_clima_organizacion_ancco_huarac_minerva_adriana.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Hernández, J. (2014) *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique Caracas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/6119368-Relacion-entre-la-comunicacion-organizacional-y-el-grado-de-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-departamento-de-alimentos-y-bebidas.html>

López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.pdf>

Ramos, K. y Granda, H. (2013). *Estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que contribuya al desarrollo de la empresa agropecuaria Idrovo de la ciudad de Milagro*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/289/3/Estudio%20del%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20que%20contribuya%2>



0al%20desarrollo%20de%20la%20empresa%20agropecuaria%20ldrovo%20de%20la%20ciudad%20de%20Milagro%2C%20a%3%B1o%202013..pdf

Vargas, G. (2017). *Comunicación organizacional y clima laboral en docentes del nivel inicial de I.E. públicas del distrito de Huaral – 2016* (Tesis de maestría) Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14690/Vargas\\_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14690/Vargas_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, J. (2015) *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

## **ANEXOS**

# ANEXO 1: INFORME DE ÍNDICE DE COINCIDENCIA

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1087194888&o=1208395895&l=es&s=1

turnitin | INFORME DE TESIS | 10 de 13

**TESIS**  
"CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES EIVISSA SAC "PICAS BAR" – BARRANCO"

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
LEYLA ALEXANDRA MEDINA NAPURÍ

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

**Resumen de coincidencias**

**14 %**

1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Página: 1 de 112 | Número de palabras: 18507 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar | 12:57 6/11/2019

**ANEXO 2: CONSTANCIA DE LA EMPRESA INVERSIONES EIVISSA – BARRANCO.**



**PICAS**  
todos los sentidos

Barranco, 22 de Junio de 2018.

Estimados y distinguidos Señores  
Presente.-

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasiones de acreditar que la estudiante de término de la carrera de Administración de empresas, de la universidad Autónoma del Perú, la Srta. Leyla Alexandra Medina Napurí, ha tenido el permiso para realizar la tesis en nuestra empresa Inversiones Eivissa SAC, "Picas Bar", y acceso a la misma con fines de obtener información que le permita desarrollar su proyecto sobre el tema de investigación relacionado al "clima laboral y comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa Picas Todos los Sentidos Sac - Barranco", cuyo estudio contribuirá e impactará en la organización positivamente

Sin otro particular, atentamente

**GIANCARLO LINO CASTRO**

**ADMINISTRADOR**

**INVERSIONES EIVISSA SAC**

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA LABORAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

#### PARTE I: CLIMA LABORAL

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
1	La empresa le ofrece incentivos por el trabajo realizado.	1	2	3	4	5
2	Existe equidad en la entrega de incentivos.	1	2	3	4	5
3	Los incentivos que le ofrece lo motivan a seguir trabajando.	1	2	3	4	5
4	Existen incentivos económicos en la empresa.	1	2	3	4	5
5	Su esfuerzo es valorado en la empresa	1	2	3	4	5
6	Reconocen su trabajo realizado.	1	2	3	4	5
7	Su jefe reconoce su esfuerzo.	1	2	3	4	5
8	La empresa premia a las personas que trabajan bien.	1	2	3	4	5
9	La empresa ofrece capacitaciones.	1	2	3	4	5
10	Las capacitaciones son útiles en su trabajo.	1	2	3	4	5
11	La empresa ofrece capacitaciones mensuales.	1	2	3	4	5
12	Las capacitaciones que brinda la empresa le son útiles.	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
13	La empresa es accesible con los horarios de trabajo.	1	2	3	4	5
14	La empresa brinda todo los beneficios por la ley.	1	2	3	4	5
15	La empresa es accesible con los permisos solicitados.	1	2	3	4	5
16	Está conforme con su sueldo	1	2	3	4	5
17	La empresa ha hecho eventos familiares.	1	2	3	4	5
18	Tu sueldo cubre las necesidades básicas de su familia.	1	2	3	4	5
19	La empresa se preocupa por su familia.	1	2	3	4	5
20	La empresa brinda permiso por motivos familiares.	1	2	3	4	5
21	Se siente seguro en su trabajo.	1	2	3	4	5

22	Usted recibe capacitaciones de seguridad.	1	2	3	4	5
23	Cuenta con los implementos necesarios para realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
24	Las condiciones de trabajo que brinda la empresa son las adecuadas.	1	2	3	4	5
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						
25	Usted ayuda a sus compañeros.	1	2	3	4	5
26	Participa en los eventos ofrece la empresa.	1	2	3	4	5
27	Es considera personal importante en la empresa.	1	2	3	4	5
28	Participa en las áreas de la empresa.	1	2	3	4	5
29	Cumple con las políticas de la empresa.	1	2	3	4	5
30	Las políticas de la empresa están adecuada al personal.	1	2	3	4	5
31	Las políticas de la empresa son respetadas por el personal.	1	2	3	4	5
32	Alinea su conducta a las políticas de la empresa.	1	2	3	4	5
33	La imagen es primordial en toda empresa.	1	2	3	4	5
34	La buena atención mejora a la imagen de la empresa.	1	2	3	4	5
37	La empresa tiene una buena imagen.	1	2	3	4	5
36	Una buena imagen atrae a más clientes.	1	2	3	4	5

## PARTE II: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te comunicas en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
1	La empresa realiza reuniones en forma semanal	1	2	3	4	5
2	Antes de iniciar su jornada de trabajo realizan reuniones cortas.	1	2	3	4	5
3	Las reuniones programadas terminan a la hora indicada	1	2	3	4	5
4	La empresa realiza reuniones mensuales.	1	2	3	4	5
5	Le gusta trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
6	Trabajar en equipo es prioridad en la empresa.	1	2	3	4	5
7	Existe buena comunicación entre sus compañeros.	1	2	3	4	5

<b>8</b>	Existe buena comunicación de trabajo con su jefe.	1	2	3	4	5
<b>9</b>	La empresa toma en cuenta sus opiniones.	1	2	3	4	5
<b>10</b>	La consultan a usted de las decisiones que van a tomar.	1	2	3	4	5
<b>11</b>	Solo los jefes toman las decisiones que van a tomar en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>12</b>	Los jefes le informan a usted de las decisiones de la empresa.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>						
<b>13</b>	Se comunica de manera efectiva con sus compañeros.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	Se esmera por atender de lo mejor a su cliente.	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Soluciona los problemas e inquietudes de sus clientes.	1	2	3	4	5
<b>16</b>	Demuestra tolerancia y paciencia con los clientes.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Sus compañeros son competencia para usted.	1	2	3	4	5
<b>18</b>	Es competente en las labores que realiza.	1	2	3	4	5
<b>19</b>	La competencia se preocupa por fidelizar a sus clientes.	1	2	3	4	5
<b>20</b>	Se adapta rápidamente con el nuevo personal que se incorpora en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>21</b>	La empresa tiene página virtual para sus colaboradores.	1	2	3	4	5
<b>22</b>	La empresa constantemente actualiza sus redes sociales.	1	2	3	4	5
<b>23</b>	La empresa realiza capacitaciones virtuales.	1	2	3	4	5
<b>24</b>	La empresa cuenta con una red social para comunicarse entre colaboradores.	1	2	3	4	5

## ANEXO 4: BASE DE DATOS DE CLIMA LABORAL

	ITEM17	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32
1	3	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4
2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3
4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	2	3	5	5	3	4	4	4
6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
9	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
10	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	3	3	1
11	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	2	5
12	2	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
13	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
14	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
15	5	5	5	1	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															





	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	5	2	3	3	2	3	2	5	2	2	3	3	3	2	3
3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5
4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3
6	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
9	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
10	4	1	5	5	5	4	4	3	5	5	2	2	1	3	5
11	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
13	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
14	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
15	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															



	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR
1	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	5	5	5	5	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	
4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	
5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	
8	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	
9	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
10	1	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	
11	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	
12	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	
15	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	4	5	5	5	
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																



	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
3	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5
4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
7	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3
9	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
10	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	1	3	5
11	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	2	5	5	3
12	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
14	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	5	5	2	4	2	4	5	5	5	4	1	5	5	5
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															



Visible: 72 de 72 variables

	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V2
1	3	5	4	3	3	5	4	3	3	126,00	41,00	39,00	46,00	96,00
2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	94,00	35,00	25,00	34,00	63,00
3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	151,00	50,00	47,00	54,00	103,00
4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	147,00	48,00	46,00	53,00	101,00
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	145,00	57,00	43,00	45,00	102,00
6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	162,00	56,00	47,00	59,00	115,00
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	166,00	59,00	48,00	59,00	112,00
8	5	5	5	5	3	5	5	5	5	158,00	58,00	46,00	54,00	108,00
9	4	4	5	5	5	4	4	5	4	153,00	55,00	44,00	54,00	108,00
10	4	5	5	4	1	5	5	5	4	131,00	45,00	38,00	48,00	97,00
11	3	3	5	5	5	3	5	5	5	148,00	58,00	42,00	48,00	100,00
12	2	3	5	4	4	4	5	5	4	146,00	53,00	41,00	52,00	105,00
13	3	5	4	3	3	5	5	3	3	143,00	44,00	43,00	56,00	107,00
14	3	3	4	3	1	3	3	3	3	104,00	37,00	29,00	38,00	79,00
15	5	5	5	1	5	5	5	5	5	157,00	56,00	46,00	55,00	102,00
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

## ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validación del instrumento \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Adeuor Vargas Díaz .....

DNI: 45476251 .....

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Adeuor Vargas Díaz

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Adeuor Vargas Díaz .....

DNI: 45476251 .....

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: .....

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico []

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: .....

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico []

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES EIVISSA SAC “PICAS BAR” – BARRANCO.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			Tipo de investigación	Población		
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco? ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Se relaciona significativamente el clima laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Se relaciona significativamente la motivación laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC “Picas bar” – Barranco. Se relaciona significativamente la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores de la</p>	El tipo de estudio es no experimental	La población estará conformada por un total de 15 colaboradores	<p><b>Variable 1: Clima laboral</b></p> <p>Dimensiones: 1. Motivación laboral 2. Satisfacción laboral 3. Cultura organizacional</p>	<p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión</p> <p>Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas de forma</p> <p>Rho de Spearman para la contratación de hipótesis.</p>
			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra		
			Relacional	La muestra estará conformada por 15 colaboradores.		
			Diseño de investigación	Tipo de muestreo		
			Descriptiva correlacional	Probabilístico		



<p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC "Picas bar" – Barranco?</p>	<p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC "Picas bar" – Barranco</p>	<p>empresa Inversiones Eivessa SAC "Picas bar" – Barranco.</p> <p>Se relaciona significativamente la cultura organizacional y la comunicación organizacional en los colaboradores de la empresa Inversiones Eivessa SAC "Picas bar" – Barranco.</p>				
---	--	---	--	--	--	--



