



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE RELACIONES PÚBLICAS E
IMAGEN CORPORATIVA**

**Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional
Televisión Digital SAC sede Trujillo año 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

AUTOR:

Quiroz Orihuela, Martín Jesús (ORCID: [0000-0002-7156-9558](https://orcid.org/0000-0002-7156-9558))

ASESOR:

Mg. Aliaga Loyola, Luis Javier (ORCID: [0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

TRUJILLO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se la dedico principalmente a Dios por ser el ser supremo creador del universo, por las bendiciones que me brinda día a día.

A mi Madre, Jovita Orihuela Acevedo, Por ser la que me impulsa y apoya en todo sentido por el bien de mi crecimiento profesional y personal.

A mi Padre, Teobaldo Quiroz Paucar, por su constante respaldo para lograr mis objetivos a lo largo de mi vida.

A Xiara, mi hija a quien amo y es mi motor y motivo de mi vida y a Marina Carbajal mi pareja y acompañante de vida por su inmenso amor.

A mi Familia en general, que con su granito de arena aportaron a que llegara hasta donde estoy en la actualidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, creador del universo, por las muchas bendiciones que recibo, entre ellas hacer realidad este sueño anhelado.

A mi Padres, Jovita y Teobaldo por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida personal y profesional.

A Marina, mi Pareja y madre de mi hija por su constante motivación que me alentó a seguir adelante en mis proyectos dándome fuerzas cuando flaqueaba durante el desarrollo de esta investigación.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de lograr a alcanzar uno de mis objetivos.

A las autoridades académicas, a los catedráticos, al personal administrativo y a mis asesores académicos quienes me brindaron su apoyo constante.

Y a todos mis compañeros y amistades que hice el programa de Maestría, en especial al grupo que conformamos Juan Iparraguirre, Katherine Gonzales, Mildred Mercado y yo, porque a lo largo de la maestría hicimos lazos de amistad que perduraran en el tiempo y que formaran parte de mi experiencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | v |
| RESUMEN... .. | vi |
| ABSTRACT. | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. MÉTODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 17 |
| 3.3. Población | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS..... | 22 |
| 4.1 Análisis descriptivo | 22 |
| 4.2 Análisis Inferencial | 25 |
| V.DISCUSIÓN: | 30 |
| VI. CONCLUSIONES: | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES: | 36 |
| REFERENCIAS..... | 37 |
| ANEXOS..... | 44 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1. | Nivel de Comunicación interna de Televisión Digital SAC..... | 22 |
| Tabla 2. | Nivel de las dimensiones de Comunicación interna de Televisión Digital SAC. | 22 |
| Tabla 3. | Nivel de clima organizacional de Televisión Digital SAC..... | 23 |
| Tabla 4. | Nivel de las dimensiones de Clima organizacional de Televisión Digital SAC | 24 |
| Tabla 5. | Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación interna en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC..... | 26 |
| Tabla 6. | Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación operativa en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC..... | 27 |
| Tabla 7. | Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación corporativa en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC..... | 28 |
| Tabla 8. | Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación estratégica en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC..... | 29 |

RESUMEN

La presente investigación se planteó con el propósito de determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional Televisión Digital SAC, Sede Trujillo, año 2021. Se realizó una investigación cuantitativa, de diseño de investigación no experimental, Correlacional. Empleando la técnica de la encuesta con sus respectivos instrumentos para la recolección de datos con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.886 para comunicación interna y de 0.903 para clima organizacional. Se consideró a los 42 trabajadores de las distintas áreas que conforman el total de la población como muestra de estudio.

Se llegó a concluir, mediante el análisis de regresión ordinal verificamos que existe influencia significativa ($\text{Sig} < 0.05$) de la comunicación interna en el clima organizacional y en relación a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un coeficiente de Nagelkerke de 0.468, podemos definir la influencia de la comunicación interna en un 46.8% sobre el clima organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo.

Palabras clave: Comunicación, Comunicación interna, Clima organizacional, Relación empresa – empleado.

ABSTRACT

This research was proposed with the purpose of determining the influence of internal communication on the organizational climate of Television Digital SAC workers, Trujillo Headquarters, year 2021. A quantitative investigation was carried out, of a non-experimental investigation design, Correlational. Using the survey technique with its respective instruments for data collection with a reliability of Cronbach's alpha of 0.886 for internal communication and 0.903 for organizational climate. The 42 workers from the different areas that make up the total population were considered as a study sample.

It was concluded that, through ordinal regression analysis, we verified that there is a significant influence (Sig <0.05) of internal communication in the organizational climate and in relation to the results of the model fit test and with a Nagelkerke coefficient of 0.468, we can define the influence of internal communication in 46.8% on the organizational climate, of the employees of Television Digital SAC Headquarters Trujillo.

Keywords: Communication, Internal communication, Organizational climate, Company - employee relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un mundo donde la globalización nos obliga a que permanentemente estemos en constantes cambios, a lo que las Instituciones y organizaciones públicas o privadas no se encuentran del todo preparadas para rescatar la información y transmitirla a los diferentes públicos a los que se dirige de forma precisa y rápida, muy especialmente a los colaboradores que son la parte esencial de la organización (García, 2016). La comunicación interna y el clima organizacional están ligados como los ejes de acción en cualquier organización todo ello gracias a los constantes cambios inmersos en la globalización y los cambios sociales. En la búsqueda del perfeccionamiento de la calidad de bienes y servicios que se ofrecen (Jiménez, Sánchez y Rodríguez, 2020).

En este momento el proceso de retroalimentación no se da del todo dentro de la comunicación interna, “Se da una interacción constante, existe un sistema abierto donde por dinámica social se dan diversos cambios en el clima organizacional (Vivas y Saavedra, 2019). Una buena comunicación interna es realmente importante dentro de una organización, pero muchas veces estas no comprenden o no se toma importancia para que la comunicación interna sea una estrategia para un mejor desarrollo en el ambiente laboral, es por ello que se ve contaminado de rumores y secretismo con los que se tiene que lidiar constantemente por los conflictos que ocasionan sus colaboradores. (Charry, 2017).

En nuestro continente, se conoce que muchos de los colaboradores de las organizaciones sufren de estrés y frustración, talvez por la carga laboral, por la mala remuneración, el trato de los jefes y otros factores que no permiten una buena comunicación a nivel interno, ocasionando un deficiente clima organizacional (García y Valle, 2020; Giménez. 2019).

Encontramos en diversos artículos científicos e investigaciones sobre la comunicación interna donde señalan que el uso de diversas herramientas internas ya posicionadas a lo largo del tiempo sumadas a las nuevas tendencias digitales como las redes sociales organizacionales, los diversos eventos, la gamificación, etc.

Contribuyen a un ambiente adecuado de crecimiento como organización (Castro y Díaz, 2019). La comunicación interna generalmente se desarrolla en función a los objetivos de cada entidad. Existen organizaciones donde se aplica para retener talento o transmitir conocimientos, a comparación de otras que buscan mejorar su clima laboral fortaleciendo los lazos con los colaboradores con el fin de alcanzar el éxito (Marin, 2019). Referirse a buenos lazos con los colaboradores dentro de la organización sumado a reconocerlos como seres sociales incluidos en toda actividad de la organización podríamos decir que estamos hablando de Comunicación interna (Pineda, 2019).

En una investigación, muestran que el clima organizacional sumado con estrategia a implementar, estas pueden predecir resultados a reforzar o mejorar. (Adriazola, Lopez y Bustamante, 2019). En las Organizaciones privadas donde se busca generar ganancias, es tendencia apreciar a colaboradores tensionados con estrés que generan un ambiente insano en lo laboral, causa de ello puede ser la relación entre el colaborador y su empleador, pues ello estaría afectando la parte emocional y generando un conflicto interno en la entidad (Barriga, Postigo, Pérez, Cuesta y García, 2021).

Podemos resaltar la importancia de la comunicación interna por que gracias a ello se generan y fortalecen lazos con los colaboradores dentro de una organización, cristalizándose como un punto clave para la proyección de un ambiente organizacional adecuado, contribuyendo al desarrollo de la productividad y resultados a futuro (Castro y Díaz, 2019). La conexión que involucra al personal de una organización con la comunicación interna son puntualmente lo emocional y la motivación ello para alcanzar un ambiente laboral acertado. (Salazar, 2017). La comunicación interna está orientada a las estrategias organizacionales a nivel interno con un fuerte impacto en el ambiente laboral (Pazmay, 2019).

La comunicación interna juega un rol estratégico muy importante, cuando es eficaz, ayuda a resistir a las organizaciones frente a los posibles cambios que puede haber de manera eventual. Las empresas no deben escatimar esfuerzos en comunicar

internamente a sus trabajadores sobre todo lo relativo a su seguridad y salud (Trujillo, 2019). Hoy en día la utilización de diversas herramientas de comunicación como las actividades que impulsan la integración entre colaboradores y directivos, así como las herramientas digitales que permiten una comunicación bidireccional y rápida en consecuencia logrando un ambiente laboral exitoso, basándonos en ello podemos concluir que las empresas están tomando la importancia debida a la comunicación interna (Nicoloini, 2015). Existen diferentes e importantes características según el rubro de cada organización, sin embargo, en la mayoría de ellas hace falta reforzar la comunicación bidireccional para generar una mejor relación laboral, y en el ámbito digital falta fortalecer la integridad y el trabajo en equipo en encontrar los objetivos (Arevalo, 2019).

El ambiente laboral es importante porque en muchas ocasiones influye en puntos claves para el desarrollo de una organización de manera general interna y externa, el ambiente se refiere al compromiso y conductas de los colaboradores en una organización, dependiendo de ello podemos ver si el ambiente es agradable o no, basta con que exista un grupo insatisfecho ello predecir que el clima no es adecuado y es poco eficiente, llegando al desequilibrio dentro de la entidad (García y Valle, 2020).

Televisión Digital es una empresa líder dedicada a la producción, realización y transmisiones para televisión de eventos de diferente índole a nivel nacional con más de una década de experiencia reconocida en el mercado, a su vez cuenta con un personal de 42 personas en cada una de sus sedes en provincias. De este modo se tomó en consideración que, al ser una empresa dedicada al rubro de las comunicaciones, se pueda desarrollar la presente investigación titulada “influencia de la comunicación interna en el clima organizacional Televisión Digital sede Trujillo, año 2021”; lo cual analizara la comunicación interna, dada la importancia que esta tiene en la actualidad en toda organización, de esta forma reforzar el clima organizacional. Para estar preparados ante cualquier crisis que se pueda presentar a futuro. Ante la problemática es importante realizar el análisis de cómo influye la comunicación interna en el ambiente laboral.

El problema se formuló de la siguiente manera ¿Cómo influencia la comunicación interna en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021?, teniendo como problemas específicos ¿Cómo influencia la Comunicación Operativa en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021?, ¿Cómo influencia la Comunicación Corporativa en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021?, ¿Cómo influencia la Comunicación Estratégica en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021?

La justificación teórica de la investigación se da por el interés de conocer cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional o también conocido como ambiente laboral en la entidad Televisión Digital, con el fin de prevenir crisis en las organizaciones y fortalecer su desarrollo organizacional. Se consultó diversas teorías, considerando la teoría de Manuel Tessi, por ello que una de las propuestas a mejora es la comunicación interna de manera integrada todos los colaboradores sin excepción puedan ser parte del éxito de la organización.

La justificación práctica de la investigación es poder afirmar que la comunicación interna es una estrategia importante para el desarrollo de una organización, a su vez reafirmar la influencia de la comunicación interna en el ambiente laboral de Televisión Digital SAC. La investigación no solo beneficiara a los colaboradores de dicha entidad, sino que a las diferentes instituciones de diferentes rubros. Dado la relevancia del tema esta permitirá que los colaboradores de las diferentes instituciones den importancia a la buena comunicación interna dentro de la organización.

Basándonos en ello, se tiene como objetivo principal: Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021.

En consecuencia, los objetivos específicos son (a) Determinar la influencia de la Comunicación Operativa en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021. (b) Determinar la influencia de la Comunicación Corporativa en

el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021. (c) Determinar la influencia de la Comunicación Estratégica en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021.

Finalmente, se consideró como hipótesis general de la investigación: La comunicación interna influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021. Y como hipótesis específicas: a) La Comunicación Operativa influye significativamente en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021. b) La Comunicación Corporativa influye significativamente en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021. c) La Comunicación Estratégica influye significativamente en el clima organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales tenemos la investigación de Barrera (2021) en la tesis “Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias”. Donde mostró una relación significativa entre la comunicación interna y el ambiente organizacional ($r = 0.576$; $p < 0.05$), y la relación con cada uno de sus aspectos: autopercepción, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La prueba estadística no estándar utilizada para comparar hipótesis de investigación es el coeficiente de correlación de Spearman Row porque la data no muestra una distribución normal. El resultado fue una puntuación de 202,8 para el clima organizacional, por ello es recomendable reforzar el entorno de trabajo haciéndolo más colaborativo ello permitirá un mejor desarrollo institucional. Finalmente, la comunicación interna logró una puntuación de 115,7, indicando que existe una comunicación acertada. (p. 11).

En Ecuador, Moyon (2019) en su tesis titulada “Gestión de la comunicación interna en la unidad educativa Estero Salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución”. La finalidad de este análisis ha sido examinar el desempeño del departamento de comunicación interna de la unidad educativa Fe y Alegría y su efecto en el clima laboral. Es rescatable la buena comunicación que se da dentro de la entidad ello se ve reflejado en la relación de los directivos con los colaboradores y estos con sus compañeros y además que poseen herramientas de comunicación. (p. 58)

De acuerdo con Wences (2019) en la tesis “La comunicación interna en la FACOM: Una propuesta de plan de comunicación estratégica para el fortalecimiento de su clima laboral”, Presenta que hay herramientas de comunicación que no han permitido una correcta comunicación interna, ello debido a las diferentes políticas que hay en cada área de la organización. Por lo cual concluye que la institución está desactualizada, dado que no hay un mensaje de retroalimentación en medio del público interno y las directivas. (p. 47)

El investigador Aguirre (2018), en la tesis “Análisis de la comunicación interna del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación (CORDICOM-Ecuador)”. Afirma que una buena comunicación interna es una estrategia para mejorar la productividad y fortalecer la cultura corporativa. (p. 42)

Según Lobato (2018) en el estudio “La comunicación organizacional (Interna y Externa) como alternativa para el mejoramiento de las entidades públicas”, concluye que es importante resaltar los aportes de los empleados, saber escucharlos es clave para el desarrollo de la institución ya que son ellos los que tienen información privilegiada sobre puntos bajos para que exista una buena comunicación interna. (p. 17).

Para Peraza (2018) en la investigación “Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional Interna y formal del Colegio Class IED”. Concluye que existen dificultades dentro de la comunicación interna de la institución, dado que no hay flujo de información en otras palabras hay escases de comunicación, y cuando se da es de manera informal. Si no se corrige estos puntos es posible que se corra el riesgo desbaratarse tanto interna como externamente. Es por ello la importancia de la comunicación en la institución (p. 99)

De acuerdo con Arrieta (2019), en la tesis “Incidencias de la comunicación interna en el clima institucional”. el análisis concluye que las dimensiones de la comunicación donde los canales son vías interactivas, paralelamente los efectos que la información circulante crea sobre las personas se da de manera secundaria y complementaria es decir ante la información poco clara de un mail institucional, hay instancias creadas por otros canales para resolverlo. (p. 52)

De acuerdo a los antecedentes nacionales encontrados para De La Cruz y Vilca (2020), en el estudio “Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa SEDALIB SA, Trujillo, 2018, el estudio llegó a concluir el clima organizacional se ve influenciado fuertemente por la comunicación interna. Corroborando que existe un nivel medio en el clima organizacional de Sedalib. Por

último, se establece que la dimensión comunicación institucional es la que más influencia tiene en el clima organizacional (p. 56)

Para Margueytio (2019) en la investigación “Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018”. Llega a la conclusión que hay una fuerte relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, dado las características de estas son inadecuadas, es por ello la dificultad de conseguir resultados exitosos en la gestión de la entidad (p. 55).

De acuerdo con Ñopo (2020) en el estudio “Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020”. Se llega a la conclusión que la comunicación interna influye positivamente en el clima organizacional, facilitando el cumplimiento de los objetivos de la entidad y gracias a la importancia que esta le da a la comunicación interna (p. 26).

Para Cahuina (2019) en la tesis “Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Explo Drilling Perú S.R.L., Arequipa 2018”. Se ha determinado, que en la compañía Explo Drilling Perú, el Clima Organizacional está en un nivel Medio, debido a que los colaboradores de la organización así lo perciben, generando un clima correcto y saludable (p. 11).

Según Samanez (2018) en el estudio “Relación de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa Orange 360°”. Afirma que la comunicación interna contribuye a mejorar el clima organizacional, ya que los colaboradores tienen las facilidades para comunicarse con los diferentes niveles de la organización en busca de resolver sus necesidades de manera abierta. El flujo de comunicación es vital para la empresa Orange 360 (p. 99).

Para Charry (2017) en la investigación “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”. afirma que todas las dimensiones del clima organizacional se encuentran por debajo del promedio deseado, por lo tanto, existen diferentes tipos de climas laborales todos de manera negativa que impiden la productividad de los colaboradores y el desarrollo de la organización (p. 144).

Según Núñez (2020) en la tesis, “Comunicación Interna y su influencia en el Clima Laboral de la Dirección de Informaciones del Ejército del Perú (DINFE), 2018”. Concluye que la comunicación interna de la Dirección de Informaciones del Batallón (DINFE) influye en su clima gremial. Se recomienda que exista una reestructuración para que la comunicación sea fluida y bidireccional entre los distintos rangos de la organización. Incentivándolos a identificarse con los objetivos de su entidad (p. 159).

De acuerdo al marco teórico para la investigación, la comunicación no solo es la transmisión de mensajes, sino que también es la interpretación de la misma, solo así se establece una correcta comunicación (Jiménez, Sánchez y Rodríguez, J. S., 2020; Robbins y Judge, 2017). Comunicar y realizar seguimiento son dos elementos que van intrínsecamente ligados; debido a que, para alcanzar una comunicación eficaz, se torna importante disponer de herramientas que permitan determinar si esa comunicación funciona o no, aporta o no, es comprensible o no (Jiménez, Sánchez y Rodríguez, 2020).

Sobre la historia de la comunicación interna en las empresas, siempre ha estado presente ya sea de manera positiva o negativa ya que esta siempre se ha dado de manera espontánea, ante ello podemos afirmar que es improbable que una empresa no comunique, sin embargo, no fue hasta la época de los setenta que en Estados Unidos y Europa se empezó a trabajar en la comunicación interna dentro de las entidades, más que todo ligada a los recursos Humanos. Posteriormente pasado algunos años se empezó a trabajar como estrategia de negocio. Dando lugar a la comunicación corporativa, estratégica y Operativa. Que busca principalmente la relación emocional, motivacional y la identificación con la empresa (García, 2016).

En el contexto actual la comunicación interna supone un cambio de paradigma, debido a que las nuevas tecnologías suponen cambios, es ahí donde los colaboradores se convierten en los principales protagonistas para el desarrollo de información. Donde la comunicación ascendente y horizontal son las principales herramientas de una organización para lograr interacción con sus públicos internos. (Marín, 2019).

En el desarrollo de la comunicación interna, debemos ser consecuentes en que cada acción como seres humanos comunica. la comunicación se da por interacción de mensajes. Sin embargo, la comunicación en las organizaciones va más allá de eso, puesto que depende de una buena comunicación el éxito o fracaso de una institución (Charry, 2017).

Las herramientas que utilicemos para el desarrollo de la comunicación interna tiene que integrar la participación constante de todos los involucrados en la organización. En consecuencia, se da un clima laboral óptimo donde fluye la comunicación en todas las áreas generando el correcto desarrollo organizacional. (Charry, 2018).

Las **dimensiones de la comunicación interna** son la comunicación operativa, estratégica y corporativa, sobre la dimensión comunicación operativa, centrada únicamente en los aspectos operativos dejando de lado las opiniones e incertidumbres de los colaboradores. Ello impide alinear los objetivos corporativos con los personales, tampoco permite la identificación con la entidad (Antón y García, 2019).

Sobre la comunicación estratégica esta es considerada importante y clave en el camino hacia el éxito de las organizaciones, porque a diferencia de la comunicación operacional, aquí se definen las herramientas a utilizar con el fin de lograr una comunicación positiva, donde también se evalúa la efectividad de la misma (Peña, Caldevilla y Batalla, 2017). Es muy importante un desarrollo estratégico dentro de la comunicación interna de las organizaciones (Meléndez, 2016).

Existe la comunicación estratégica descendente donde esta fluye desde los niveles más altos de una organización hacia los de menor rango. Por otro lado, la comunicación estratégica ascendente se da desde los niveles más bajos hacia los superiores brindando una retroalimentación para conseguir los objetivos establecidos por la entidad. Sobre la comunicación horizontal, esta se da entre colaboradores de un mismo rango jerárquico, esta se da para establecer buenos lazos amicales para un mejor desarrollo organizacional (Papic, 2019).

En la comunicación corporativa existe una comunicación formal e informal, la comunicación formal se refiere a la estructura propiamente dicha dentro de la organización. Mientras que la Informal se da por las relaciones entre los colaboradores de manera espontánea donde los empleados la establecen muy aparte del rigor laboral. En ambos casos se relacionan entre los integrantes de las entidades (Papic, 2019).

Sobre la epistemología de la comunicación interna, la semiótica o semiología es la exploración de los signos y su correcta significancia: El signo mismo es el estudio de diferentes tipos de signos, de su forma de significancia y de relacionarse con quienes los usan. Los códigos o sistema de organización de los signos: Se estudia cómo se ha desarrollado una diversidad de códigos para satisfacer las necesidades de una sociedad o una cultura, o para explotar los canales de comunicación disponibles para su transmisión. (Charry, 2018).

De acuerdo con el modelo de comunicación de Jakobson, existen semejanzas tanto en los métodos lineales y triangulares, teniendo en común orden interno del mensaje, a su vez existe una relación entre el proceso y la semiótica. El modelo que propone Jakobson es doble, empieza ordenando los factores que la constituyen en la comunicación, las funciones del lenguaje que indica son: Emotiva, Fática, Conativa, Referencial, Poética y Metalingüística, todo ello para que exista comunicación (Charry, 2018).

Dentro de la comunicación interna organizacional, Independientemente del tipo de comunicación, dentro de un análisis de transmisión existen nuevas categorías en los modelos de comunicación. Ello establece la corriente la comunicacional muy parecido al circular sin embargo no llega a ser del todo igual. En general todos se relacionan ya sea del modo lineal o circular según los modelos (Charry, 2018; Robbins, 2013).

Muchas veces las organizaciones al expresarse hacen hincapié en los mensajes para con ello buscan incrementar su productividad y evitar los mensajes negativos que puedan afectar el posicionamiento. Las organizaciones tienen la idea errónea de que

la información es poder, por ello es que muchas veces no existe comunicación ni flujo de información, por consecuencia una deficiente comunicación interna (Charry, 2018; De Castro 2014).

Al respecto el clima organizacional, en su concepto comprenden la manera en que los empleados experimentan su configuración de trabajo total. El clima organizacional, desde un horizonte interaccionista, sostiene que es la personalidad de las personas y su interacción entre sí lo que impulsa la creación de clima (Bustamante, Lapo, Tello y Núñez, 2018)

El clima organizacional comprende el ámbito emocional propio de cada individuo perteneciente a la entidad, a su vez se relaciona con la apreciación de los colaboradores con respecto a su ambiente laboral (Charry, 2017).

Hablar de clima organizacional es complejo, pues en él están inmersos muchos factores entre los cuales están: liderazgo, lo motivacional, emocional, trabajo en equipo, entre otros (Charry, 2017; Segredo, 2015).

El ambiente propio de trabajo es donde se aprecia las percepciones que ejerce influencia en las conductas de los colaboradores (Salguero, 2017).

Los indicadores que miden el rendimiento laboral muchas veces tiene que ver con las horas de trabajo o descanso. Pero a su vez esto genera riesgos psicosociales que derivan en problemas salud, física o mental en los colaboradores. Es importante priorizar la salud de los colaboradores, asignándoles horas de trabajo y remuneraciones justas, ya que ello implicaría que se logre una producción en una menor cantidad de horas, lo que nos llevaría a ser considerados más eficientes en todo sentido (García y Valle, 2020; Galindo y Ríos, 2015).

Las dimensiones del ambiente laboral, es el estudio del grupo de trabajo, el vínculo empleado a jefe, el vínculo de la empresa con el empleado, apreciación de la empresa, lugar de trabajo, estabilidad laboral, metas y objetivos de la organización, y el vínculo entre diferentes áreas. Analizar cada uno de estos puntos nos brindara luces

de los posibles problemas, así como también poder prevenir las crisis (García y Valle, 2020).

Sobre el grupo de trabajo, hace referencia a las estrategias tomadas por la organización con el fin de conseguir sus metas y que involucran a cada uno de los miembros que la conforman. Un clima laboral eficiente es la traducción de que el trabajo en equipo está funcionando positivamente en la organización. (Toro y Sanin, 2013).

Sobre el **vínculo empleado a jefe**, este vínculo tiene que ver con la consecuencia que tienen los altos mandos como los encargados del desarrollo organizacional influyan de manera positiva en la cultura de la organización y que esta pueda ser aceptado o no por el empleado. (García y Valle, 2020).

En el vínculo **empresa a empleado**, al hablar de este tipo de vínculos, debemos decir en primer lugar que la complejidad del mismo es de interés de diversas disciplinas, y no es otra cosa más que reforzar el vínculo que se puede dar entre empleado-organización y empleado-empleado en sus respectivas áreas, sin embargo, es complicado llegar a consenso por las diferencias de los sujetos (García y Valle, 2020).

Existe una controversia acerca de la **percepción de la empresa** respecto de si debe tratarse en términos objetivos o en reacciones subjetivas. hablamos de términos objetivos cuando nos referimos a los aspectos físicos o de estructura, mientras que las reacciones subjetivas están ligadas a la percepción que tienen los empleados del ambiente en el que se desarrollan (Moreira, 2016). “La percepción es la claridad que tienen los empleados de intuir si van a durar en la empresa o si van hacer despedidos con juicio justo” (Toro y Sanin, 2013)

La estabilidad laboral, es un concepto donde las personas tiene muchas expectativas y esto logra a que se motiven y con empeño puedan conseguir niveles jerárquicos deseables y a su vez evitar consecuencias negativas. A medida que los trabajadores estén determinados a esforzarse para alcanzar niveles adecuados de

desempeño podrán durar en la empresa, hay más posibilidades de que se esfuercen para mejorar su rendimiento en el trabajo. (Toro y Sanin, 2013)

Para las metas y objetivos corporativos, la clave está en tener la información apropiada sobre el trabajo como lo siguiente; las tareas a realizar, las metas y resultados que se quiere alcanzar, así como también las normas y principios que deben tener en cuenta, de este modo los trabajadores tengan noción hacia donde debe orientar sus esfuerzos. (Toro y Sanín, 2013)

En la relación entre las diferentes áreas, se resalta positivamente el CO general de la empresa por la búsqueda del equilibrio en el desarrollo organizacional de tal manera sus colaboradores puedan tener una buena conexión social e interpersonal en el trabajo. Por lo opuesto, un ambiente de trabajo que se percibe tenso, hostil con relaciones deficientes, conflictivo, necesitara de mayor destreza por parte de los lideres para mejorar las conexiones. (Toro y Sanin, 2013)

Según la escuela de Gestalt las personas actúan de acuerdo a sus criterios de intuición y percepción de manera que se desempeñan en función a lo que perciben a su alrededor. Es así que el desenvolvimiento de un empleado se ve afectado por la percepción que él tiene sobre el medio de trabajo y su alrededor. Por otro lado, la escuela funcionalista plantea que el pensamiento y las actitudes de una persona dependen del lugar en el que están rodeados y que la adaptación de las personas y su medio es debido a las diferencias individuales. (Moreira, 2016; García, 2012)

Chiavenato, el concepto de clima organizacional comprende distintos aspectos de la situación del medio interno de una organización tales como la atmosfera psicológica peculiaridad que tiene cada organización, el tipo de organización, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, el sistema de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Moreira, 2016)

Cuando los superiores no tienen conexión ni confianza en sus trabajadores hay un clima tipo autoritario, autoritarismo explotador de manera que los trabajadores laboran en un clima de amenaza, Con temor a ser sancionados, ocasionalmente

galardonados, de manera que laboran en forma de directrices e instrucciones específicas debido a la falta de comunicación. (Loaiza, Salazar, Espinoza y Lozano, 2019)

Clima de tipo autoritario, autoritarismo paternalista, donde el superior tiene confianza en sus trabajadores en este tipo de clima los superiores juegan mucho con las necesidades que tienen sus trabajadores utilizando la técnica de las recompensas para buscar motivar a los trabajadores, en algunas oportunidades los castigos. (Loaiza, Salazar, Espinoza y Lozano, 2019)

Clima tipo participativo, consultivo, los superiores tienen una conexión participativa y de confianza con los trabajadores el método de este tipo de clima es la de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima de sus trabajadores, la política y decisiones se decretan en las áreas superiores dejando a los puestos inferiores la toma de decisiones. (Loaiza, Salazar, Espinoza y Lozano, 2019)

Clima de tipo participativo, participación en grupo, manifiestan una comunicación lateral donde existe una relación cordial y de confianza entre los superiores y empleados en este tipo de clima su técnica es la planeación estratégica donde se dividen las tomas de decisiones en cada uno de los niveles de la empresa, lo cual le permite alcanzar sus objetivos. (Loaiza, Salazar, Espinoza y lozano.2019; Morales, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, por lo que permitirá aumentar el entendimiento teórico sobre la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de la Empresa Televisión Digital. Arias (2012) afirma: “dicha investigación es la realización de nuevas experiencias, por lo cual se intensifican bases teóricas para el fin de una definida ciencia”.

De enfoque cuantitativo, miden y analizan estadísticamente mediante procesos numéricos y matemáticos, los datos recolectados en encuestas, cuestionarios, o mediante el uso de la tecnología informática para manipular los datos estadísticos existentes. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

Diseño del estudio influencia de la comunicación interna sobre el clima organizacional fue no experimental, no manipulo las variables de estudio, fue descriptiva, transversal y correlacional (vinculo de la comunicación interna y el clima organizacional):

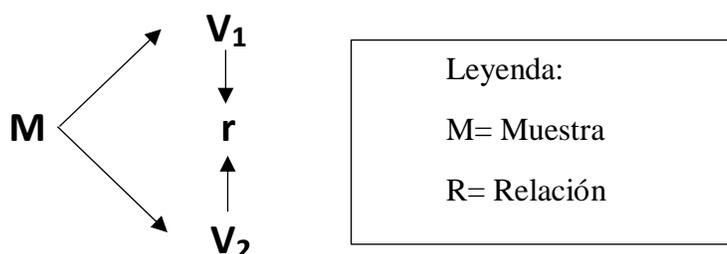


Figura 1. Cuadro del diseño de la investigación. Fuente. (Arias, 2012)

Estudio descriptivo, mediante el cual permitió ordenar, agrupar, sintetizar los datos de la comunicación interna y la Clima Organizacional que permitió presentar conclusiones y recomendaciones, según Behar (2008) es el tipo investigativo donde se describe características propias del elemento estudiado o determinada problemática, el cual no permite darle un orden y estructura dentro de la investigación.

fue transversal, porque describió y analizo la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en el periodo determinado, año 2021, Hernandez,

Fernandez y Baptista (2014) afirman que “trabaja con el fin de explicar y analizar la variable y como se vincula con otra variable en un tiempo establecido”.

Correlacional: la presente investigación busco correlacionar las variables para describir el grado de significancia y especificar la validez de la hipótesis del estudio. Arias (2006) menciona que su propósito es: “esclarecer el nivel de relación existente entre más de una variable. Primer paso se evalúan dichas variables para posteriormente intervenir con unas pruebas de hipótesis correlacionales y el uso de técnicas estadísticas para estimar la correlación”. (p25).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente (comunicación interna)

Definición conceptual:

La comunicación interna propiamente dicha es una comunicación formal que se rige bajo la estructura de una organización, usada netamente para la transmisión de mensajes e información, disposiciones y todo lo relacionado al entorno laboral. Ellos se pueden dar de manera ascendente, descendente y horizontal según los rangos existentes en las organizaciones. (García, 2016).

Definición Operacional:

La Comunicación Operacional permitió medir los rangos de comunicación interna en la empresa Televisión Digital SAC, con el instrumento a través de tres dimensiones, comunicación operativa, comunicación corporativa, comunicación estratégica.

Variable dependiente (clima organizacional)

Definición conceptual:

El clima organizacional es la percepción de los colaboradores vinculadas a su entorno laboral, esta se da de manera subjetiva en un

entorno emocional interno de los colaboradores de una institución (Charry, 2018).

Definición operacional

El clima organizacional permitió medir el grupo de trabajo, el vínculo trabajador a Jefe, vinculo empresa a trabajador, apreciación de la entidad, lugar de trabajo, estabilidad laboral, metas y objetivos organizacionales, vínculos entre las distintas áreas de Televisión Digital SAC, a través de un instrumento.

3.3. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostiene que la base principal para delimitar una población es la formulación de un problema, en espacio, tiempo y lugar para posteriormente definir sus caracterizas.

Gracias a ello, la población de esta investigación se conformó por 42 colaboradores que desempeñan funciones en Televisión Digital Sac. Sede Trujillo, empresa dedicada al servicio de eventos, televisión y afines, tal como visualizamos en cuadro.

Distribución de colaboradores por cargo:

| Empresa Digital Televisión Sac. | Numero de Colaboradores |
|--|------------------------------------|
| Coordinador General | 1 |
| Finanzas y logística | 2 |
| Director Audiovisual | 2 |
| Soporte Técnico | 4 |
| Sonidista | 4 |
| VTR | 2 |
| Camarógrafos | 7 |
| Asistentes | 5 |
| Auxiliares | 10 |
| Choferes | 2 |
| Reportero | 3 |
| Total | 42 |

Fuente: Elaboración Propia

Muestra

Se define como la parte representativa de una población, pues deriva de esta. Teniendo en cuenta las mismas características de la población. Es usada cuando el número de la población es muy numerosa y es imposible cubrirla en su totalidad. (Hernández, Fernández y Batista 2014).

Sin embargo, al ser la población de estudio reducida se consideró aplicar el instrumento a los 42 trabajadores de la Empresa Televisión Digital para realizar el muestreo.

Según los criterios de inclusión, se incluye a todos los trabajadores de la Empresa Televisión Digital.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

según Palella y Martins, (2017), la encuesta es una técnica muchas veces utilizadas por el investigador para recaudar datos de la población o muestra de interés que se está investigando.

Se optó por la encuesta, dado que ayudara a recolectar la información y conocer dichos aspectos que estamos investigando.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el instrumento del cuestionario es el conjunto de ítems respecto a las variables que utiliza el investigador y sirve para medir sus niveles.

Se realizaron 2 cuestionarios o encuesta, uno por variable en donde la redacción del mismo tuvo cuarenta y dos preguntas para la primera variable (comunicación interna) y para la segunda (clima organizacional), cuarenta preguntas con alternativas debidamente cuantificadas para su procesamiento.

Los cuestionarios para medir la comunicación interna y clima organizacional obtuvieron un coeficiente de confiabilidad de 0.886 y de 0.903 de Alfa de Cronbach respectivamente, dando como resultado instrumentos confiables (**ver anexo 07**).

| JUEZ | OPINION |
|---|-----------|
| Mg. Rivero Terry, José Eugenio | Aplicable |
| Mg. Sánchez Quezada, María de los Ángeles | Aplicable |
| Mg. Sáez Valle, Narso Alberto | Aplicable |

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó dos cuestionarios que se aplicaron de manera personal a los colaboradores de las diversas áreas de la empresa Televisión Digital SAC, Sede Trujillo.

Sobre el procedimiento de recolección de datos se optó por realizar los cuestionarios de manera Virtual, en coordinación y con la autorización con el Coordinador General de la empresa Televisión Digital SAC. El cuestionario fue realizado a través de la plataforma de google formularios, con un plazo para resolver las preguntas sobre Comunicación Interna y Clima Organizacional de 10 minutos aproximadamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se clasifíco, proceso y analizo los datos de la información siguiendo estos pasos:

Se creó una base de datos gracias a la plataforma Google Formularios y al programa estadístico SPSS, la cual después de hacer el análisis respectivo ayudo a poder comprobar la hipótesis planteada en el estudio.

Se les asignó una Calificación a los datos obtenidos dándoles el siguiente puntaje o valor: **Variable comunicación interna**

D1: Bajo [6-14> Medio [15-22> Alto [22-30]

D2: Bajo [15-33> Medio [34-52> Alto [53-75]

D3: Bajo [20-47> Medio [48-75> Alto [76-100]

Variable clima organizacional

D1 – D8: Bajo [5-11> Medio [12-18> Alto [19-25]

Se trabajó el análisis y el tratamiento de datos de manera estadística empleado la herramienta SPSS V25.

Luego del procesar los datos de manera estadística se optó por presentarlas en tablas para su mejor visualización y entendimiento a la hora de la interpretación de datos.

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba de normalidad de shapiro wilk, para luego identificar hay o no distribución normal en los datos, para luego elegir la prueba estadística idónea.

Se Elaboró el informe final contemplando resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas en este estudio son:

Respetar la propiedad intelectual, citando a los autores que aportan a reforzar y mejorar la comprensión de la temática el marco teórico de esta investigación.

Realizar las coordinaciones respectivas con el responsable de la organización donde se va a realizar el estudio, y aplicar los instrumentos utilizados.

Proteger la identificación de los trabajadores que aportaron para la recopilación de información de forma virtual, en donde el investigador asigno un código de registro a cada participante.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1. Nivel de Comunicación interna de Televisión Digital SAC.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Medio | 26 | 61,9 | 61,9 | 61,9 |
| Alto | 16 | 38,1 | 38,1 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Base de datos

Tabla 1, observamos que el 61.9% de los trabajadores de Televisión Digital SAC sede Trujillo, indican tener un nivel medio de comunicación interna y sólo el 38.1% indican estar en un alto nivel de comunicación.

Tabla 2. Nivel de las dimensiones de Comunicación interna de Televisión Digital SAC.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------|------------|------------|
| Comunicación operativa | Bajo | 4 | 9,5 |
| | Medio | 21 | 50,0 |
| | Alto | 17 | 40,5 |
| Comunicación corporativa | Bajo | 1 | 2,4 |
| | Medio | 23 | 54,8 |
| | Alto | 18 | 42,9 |
| Comunicación estratégica | Bajo | 0 | 0,0 |
| | Medio | 24 | 57,1 |

| | | | |
|--|-------|----|-------|
| | Alto | 18 | 42,9 |
| | Total | 42 | 100,0 |

Nota: Base de datos

Tabla 2, visualizamos que en la dimensión comunicación operativa el 50% de los trabajadores de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, indican tener un nivel medio de comunicación operativa y sólo el 40.5% indican estar en un alto nivel de comunicación operativa, además se encontró un 9.5% de trabajadores que consideran estar en un nivel bajo. Respecto a la comunicación corporativa, el 54,8% de los trabajadores de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, indican tener un nivel medio de comunicación corporativa y sólo el 42.9% indican estar en un alto nivel de comunicación, finalmente en comunicación estratégica, el 57.1% de los trabajadores de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, indican tener un nivel medio de comunicación estratégica y sólo el 42.9% indican estar en un alto nivel de comunicación estratégica.

Tabla 3. Nivel de clima organizacional de Televisión Digital SAC.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 0 | 0.0 | 0.0 | 0,0 |
| | Medio | 32 | 76.2 | 76.2 | 76.2 |
| | Alto | 10 | 23.8 | 23.8 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Base de datos

De la tabla 3, observamos que el 76.2% de los colaboradores de la empresa Televisión Digital sede Trujillo, manifiestan tener un nivel medio de clima organizacional y sólo el 23.8% indican estar en un alto nivel de clima organizacional.

Tabla 4. Nivel de las dimensiones de Clima organizacional de Televisión Digital SAC

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-------|------------|------------|
| Grupo de trabajo | Bajo | 0 | 0.0 |
| | Medio | 33 | 78.6 |
| | Alto | 9 | 21.4 |
| Relación empleado - jefe | Bajo | 4 | 9.5 |
| | Medio | 30 | 71.4 |
| | Alto | 8 | 19.0 |
| Relación empresa empleado | Bajo | 0 | 0.0 |
| | Medio | 34 | 81.0 |
| | Alto | 8 | 19.0 |
| Percepción de la empresa | Bajo | 3 | 7.1 |
| | Medio | 28 | 66.7 |
| | Alto | 11 | 26.2 |
| Puesto de trabajo | Bajo | 4 | 9.5 |
| | Medio | 27 | 64.3 |
| | Alto | 11 | 26.2 |
| Estabilidad laboral | Bajo | 2 | 4.8 |
| | Medio | 38 | 90.5 |
| | Alto | 2 | 4.8 |
| Metas y objetivos corporativos | Bajo | 0 | 0.0 |
| | Medio | 36 | 85.7 |
| | Alto | 6 | 14.3 |
| Relación entre diferentes áreas | Bajo | 1 | 2.4 |
| | Medio | 30 | 71.4 |

| | | | |
|--|-------|----|-------|
| | Alto | 11 | 26.2 |
| | Total | 42 | 100,0 |

tabla 4, en la dimensión grupo de trabajo se observa que el 78.6% de los trabajadores de la empresa Televisión Digital SAC sede Trujillo, indican tener un nivel medio de participación en grupo de trabajo y sólo el 21.4% indican estar en un nivel alto; En la relación empleado jefe, el 71.4% de los trabajadores de Televisión Digital SAC, indican tener un nivel medio de relación empleado jefe y el 9.5% un nivel bajo ; En la dimensión relación empresa – empleado, el 81% manifiesta encontrarse en un nivel medio y sólo el 19% en un nivel alto; Referente a la percepción de la empresa , la mayoría de empleados, siendo el 66.7% tiene una percepción media o regular de la empresa y hay un 7.1% que lo califica con bajo nivel. En la dimensión puesto de trabajo el 64.3% de los trabajadores indican un nivel medio y hay un 9.5% que lo considera bajo nivel el puesto de trabajo; En la estabilidad laboral el 90.5% considera la estabilidad en un nivel medio y el 4.8% en un nivel bajo; En cuanto a las metas y objetivos corporativos el 85.7% lo califica en un nivel medio y sólo el 14.3% en un nivel alto; por ultimo en relación a las diferentes áreas el 71.4% manifiesta encontrarse en un nivel medio las relaciones.

4.2 Análisis Inferencial

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wills, a los datos de la investigación y se encontró que la dimensión comunicación corporativa si sigue una distribución normal (Sig>0.05); sin embargo, las otras dimensiones comunicación operativa y estratégica, así como en las variables comunicación interna y clima organizacional no siguen una distribución normal (Sig <0.05)

Ante ello, se decidió emplear una prueba no paramétrica como lo es la prueba de regresión logística ordinal (**Ver Anexo N°10**).

Prueba de hipótesis General

H₀: La comunicación interna no influye significativamente en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC Sede Trujillo, año 2021

H₁: La comunicación interna influye significativamente en el clima Organizacional, Televisión Digital SAC Sede Trujillo, año 2021

Tabla 5. Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación interna en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC.

| Modelo | -2 Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 20,900 | | | |
| Final | 5,201 | 15,698 | 1 | ,000 |

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell ,312

Nagelkerke ,468

McFadden ,340

Función de enlace: Logit.

Tabla 5, verificamos que existe influencia significativa (Sig <0.05) de la comunicación interna en el clima organizacional y en relación a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un coeficiente de Nagelkerke de 0.468, podemos definir la influencia de la comunicación interna en un 46.8% sobre el clima organizacional, de los colaboradores de Televisión Digital SAC Sede Trujillo.

Hipótesis específica 1 (HE1)

H₀: La comunicación operativa no influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021

H₁: La comunicación operativa influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo, año 2021

Tabla 6. Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación operativa en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC.

| Modelo | -2 Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 19,819 | | | |
| Final | 5,262 | 14,557 | 2 | ,001 |

Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,293 |
| Nagelkerke | ,440 |
| McFadden | ,316 |

Función de enlace: Logit.

tabla 6, existe influencia significativa (Sig <0.05) de la comunicación interna en el clima organizacional y en relación a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un coeficiente de Nagelkerke de 0.440, podemos definir la influencia de la comunicación operativa en 44% sobre el clima organizacional, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo.

Hipótesis específica 2 (HE2)

H₀: La comunicación corporativa no influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021

H₁: La comunicación corporativa influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo, año 2021.

Tabla 7. Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación corporativa en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC.

| Modelo | -2 Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 13,666 | | | |
| Final | 5,881 | 7,785 | 2 | ,020 |

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell ,169

Nagelkerke ,254

McFadden ,169

Función de enlace: Logit.

Tabla 7, existe influencia significativa (Sig <0.05) de la comunicación interna en el clima organizacional y en relación a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un coeficiente de Nagelkerke de 0.254, podemos definir la influencia de la comunicación corporativa en un 25.4% sobre el clima laboral, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo.

Hipótesis específica 3 (HE3)

H₀: La comunicación estratégica no influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021

H₁: La comunicación estratégica influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC Sede Trujillo, año 2021

Tabla 8. Prueba de hipótesis de la influencia de la comunicación estratégica en el clima Organizacional, de Televisión Digital SAC.

| Modelo | -2 Logaritmo de la verosimilitud | Chi-cuadrado | Gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 24,733 | | | |
| Final | 3,358 | 21,375 | 1 | ,000 |

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell ,399

Nagelkerke ,599

McFadden ,464

Función de enlace: Logit

Tabla 8, se verifica que existe influencia significativa (Sig <0.05) de la comunicación interna en el clima organizacional y de acuerdo a los resultados de la prueba de ajuste de modelo y con un coeficiente de Nagelkerke de 0.599, podemos definir la influencia de la comunicación estratégica en un 59.9% sobre el clima laboral, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo.

V. DISCUSIÓN:

En estos últimos tiempos, la pandemia nos obligó a tomar medidas de aislamiento, dejando de lado actitudes propios de afecto, es por ello que las empresas tuvieron que cerrar y algunos casos tomar medidas necesarias que no permitían situaciones de confraternidad cambiando la forma de comunicación entre los empleados, por ello que en el estudio se propuso determinar cómo influye la comunicación interna sobre el clima organizacional de Televisión Digital SAC, Sede Trujillo, año 2021.

De la revisión teórica y las pruebas utilizadas, se consiguió demostrar la hipótesis general de investigación, verificándose mediante el análisis de regresión ordinal, que existe influencia significativa ($\text{Sig} < 0.05$) de la variable comunicación interna, sobre el clima organizacional de la entidad, con un valor de chi cuadrado de 15.698. Así mismo, se observa el coeficiente Nagelkerke de 0.468, indicando que la variación de la comunicación interna influye en 46.8% sobre el ambiente Organizacional, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo. Explicando que cuando mejora o varía la comunicación interna provoca mejoras o variación significativa, en el clima organizacional, en un nivel moderado; este resultado, concuerda con De La Cruz y Vilca (2020), quien indicó en su estudio que el clima organizacional de la empresa Sedalib S.A, estaba influenciada significativamente por la comunicación interna, especificando además que era la comunicación institucional, quien ejercía mayor dominio. Así mismo se encontró coincidencia con la tesis de Núñez (2020) donde se concluye que la comunicación interna hace variar el ambiente laboral de la Dirección de Informaciones del Ejército (DINFE); a la vez corrobora lo indicado por García y Valle (2020) y Giménez (2019), quienes manifiestan que clima organizacional resulta deficiente, si no hay buena comunicación interna con el equipo de trabajo.

Desde la perspectiva de la teoría, se conoce que la comunicación interna representa el eje de acción de toda organización tal como refiere Jiménez, Sánchez y Rodríguez (2020). Así mismo se enfoca en la cimentación de lazos colaborativos con los empleados, reconociendo al empleado como ser social,

partícipe de las actividades de la organización (Pineda, 2019); es por ello que se revisó el nivel de comunicación interna, encontrándose en la tabla 1, que el 61.9% de los colaboradores de digital televisión, mencionan que la comunicación interna de la entidad se encuentra en un nivel medio y sólo el 38.1% manifiesta que estar en un alto nivel de comunicación interna; coincidiendo con los reportes de Barrera (2021) quien manifiesta presentar una comunicación medianamente efectiva en la organización. En el análisis de la dimensión de comunicación operativa se encontró en la tabla 2, que el 50% de los empleados, mencionan tener un nivel medio de comunicación operativa y el 40.5% manifiesta estar en un alto nivel de comunicación operativa; sin embargo, existe un 9.5% de trabajadores que califican el nivel de comunicación operativa como baja; es por ello que la empresa Televisión Digital SAC Sede Trujillo, debe preocuparse en conocer las inquietudes de sus colaboradores, debido a que colaborador tiene sus propias necesidades y motivaciones, perteneciendo a niveles socioculturales diferentes, tal como destaca Antón y García (2019).

Para la hipótesis específica de la influencia de la comunicación operativa en el clima Organizacional, de los trabajadores de Televisión Digital SAC Sede Trujillo, se logró demostrar la hipótesis, verificando la tabla 6, mediante el análisis de regresión ordinal, que existe influencia significativa ($\text{Sig} < 0.05$) de la dimensión comunicación operativa, sobre el clima organizacional de la empresa, con un valor de chi cuadrado de 14.557 y un coeficiente Nagelkerke de 0.440, indicando que la comunicación operativa influye en 44% sobre el clima Organizacional, de los trabajadores de Televisión Digital SAC Sede Trujillo. Esto quiere decir que cuando mejora o varía la comunicación operativa, trae consigo mejora significativa, en el clima organizacional; por consiguiente, la empresa, debe enfocarse en mejorar este tipo de comunicación evaluando las necesidades e intereses que permitan tener óptima identificación e interrelación con la marca.

Referente a la dimensión comunicación corporativa, de la digital televisión sede Trujillo, sólo el 2.4% lo califica con nivel bajo, la mayoría siendo el 54,8% de los trabajadores, indican tener un nivel medio de comunicación y sólo el 42.9%

indican estar en un alto nivel de comunicación, siendo que la comunicación corporativa se diferencia en comunicación corporativa ascendente y comunicación horizontal, tal como indica (Papic, 2019), La empresa Televisión Digital SAC Sede Trujillo, debe establecer mejoras en algunos aspectos detectados en el análisis, tal como implementar visitas constantes en las áreas, buscando sugerencias por parte de los colaboradores, puntualizar en conocer los resultados y logros de las áreas; el cual permitirá desarrollar el flujo comunicativo en doble sentido creando cultura corporativa.

En relación a la hipótesis específica de la influencia de la comunicación corporativa en el clima Organizacional, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo, se consiguió demostrar la hipótesis, verificando en la tabla 7, que existe influencia significativa ($\text{Sig} < 0.05$) de la dimensión comunicación corporativa, sobre el clima organizacional de la entidad, con un valor de chi cuadrado de 13.666 y un coeficiente Nagelkerke de 0.254, indicando que la comunicación corporativa influye en 25.4% sobre el clima Organizacional, de los empleados de Televisión Digital SAC Sede Trujillo. Explicando que cuando mejora o varía la comunicación corporativa, trae consigo mejora significativa, en un nivel bajo, sobre el clima organizacional; sin embargo, debido a la pandemia, y las medidas de seguridad, no se puede dejar de lado la comunicación corporativa, por lo que, en estos casos debe estar presente el soporte digital, promocionando e incentivando las redes sociales corporativas, que permitan no perder el contacto y fortalecen los vínculos con su personal, optimizando el activo para proyectar un clima organizacional excelente, que como consecuencia contribuirá a mejorar la productividad y el desempeño, tal como refiere Castro y Diaz (2019).

Para la dimensión comunicación estratégica, de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, se observa en la tabla 2, que no se encontró un calificativo con nivel bajo, pero la mayoría siendo el 57.1% de los trabajadores, indican tener un nivel medio de comunicación estratégica, así mismo el 42.9% manifiesta que la comunicación estratégica, se ubica en un nivel alto. Estas cifras son más alentadoras, sin embargo, es necesario no bajar la guardia y seguir optimizando

dado que como indica Peña, Caldevilla y Batalla (2017), la comunicación estratégica es la clave para instituir el éxito empresarial, siendo un factor indispensable en cualquier compañía o negocio.

En la última hipótesis específica que plantea que la comunicación estratégica influye significativamente en el clima Organizacional, de los trabajadores de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021, se llegó a determinar una influencia significativa (Sig <0.05) de la dimensión comunicación estratégica, sobre el clima organizacional de la empresa, tal como se aprecia en la tabla 8, observándose el estadístico chi cuadrado de 24.733 y un coeficiente Nagelkerke de 0.599, revelando que la comunicación estratégica influye en 59.9% sobre el clima Organizacional, de los trabajadores de Televisión Digital SAC Sede Trujillo. Esto quiere decir que, al mejorar la comunicación estratégica, mejora de manera significativa, el clima organizacional; por su parte Meléndez (2016) destaca que es importante la gestión estratégica dentro de la comunicación y Loaiza, Salazar, Espinoza y Lozano (2019) argumentan que planeación estratégica determinan la familiaridad entre los superiores y subordinados es el punto clave que permiten el alcance de los metas de la entidad.

El diseño metodológico y el análisis estadístico realizado, permitió corroborar las hipótesis, observándose además que la comunicación estratégica a comparación de la comunicación operativa y corporativa, tienen mayor influencia sobre el clima organizacional a diferencia de los resultados encontrados por De La Cruz y Vilca (2020) quienes muestran en su estudio, que la comunicación institucional, ejercía mayor influencia. Así mismo referente al clima organizacional se encontró en la tabla 2, que el 76.2% de los trabajadores de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, manifiestan tener un nivel medio de clima organizacional y sólo el 23.8% indican estar en un alto nivel de clima organizacional. Este reporte es muy interesante ya que nos da a saber en qué situación, se encuentra la empresa por lo que es necesario continuar con mejoras, debido a que el clima organizacional permitir incrementar la productividad, mitigar ausencias y contribuir en un ambiente agradable, tal como propone (García y Valle, 2020)

Finalmente con respecto a las dimensiones del clima organizacional, se verificó en la tabla 4, en la dimensión grupo de trabajo el 78.6% de los trabajadores de la Televisión Digital SAC sede Trujillo, muestran un nivel medio de intervención y 21.4% manifiestan que su nivel participativo en el grupo de trabajo es alto; En la relación a la dimensión empleado jefe, la mayoría siendo el 71.4% de los trabajadores manifiestan que la relación empleado jefe se encuentra en un nivel medio, pero hay un 9.5% de trabajadores que califican baja la relación empleado jefe; En la dimensión relación empresa – empleado, el 81% considera que su relación con la empresa se encuentra en un nivel medio; Referente a la percepción de la empresa, el 66.7% tiene una percepción media o regular de la empresa y existe 7.1% de empleados que lo considera en un nivel bajo. En la dimensión puesto de trabajo el 9.5% que lo califica bajo y el 64.3% de los empleados califican en un nivel medio; Referente a la estabilidad laboral existe un 4.5% que manifiesta su descontento calificando con nivel bajo la estabilidad, por otra parte hay 90.5% que considera la estabilidad en un nivel medio; En cuanto a las metas y objetivos corporativos las estadísticas son buenas revelando que el 85.7% manifiesta que las metas y objetivos se encuentran en un nivel medio; y para la dimensión relación entre las diferentes áreas el 71.4% manifiesta encontrarse en un nivel medio las relaciones y 26.2% en un nivel alto.

VI. CONCLUSIONES:

- En relación a la hipótesis general, la influencia de la comunicación interna en el ambiente organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021, se muestra con una (χ^2 de 15.698, Sig <0.05). Influyendo en 46.8% sobre el clima organizacional.
- Se demostró que la influencia de la comunicación operativa en el ambiente organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021, Muestra una (χ^2 de 14.557, Sig <0.05). Influyendo en 44% sobre el clima organizacional.
- Con respecto a la hipótesis específica 2, se logró demostrar la influencia de la comunicación corporativa en el ambiente organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021, Con una (χ^2 de 7.785, Sig <0.05). Influyendo en 25.4% sobre el clima organizacional.
- Para la hipótesis específica 3, se logró comprobar la influencia de la comunicación estratégica en el ambiente organizacional de Televisión Digital SAC Sede Trujillo en el año 2021, Muestra una (χ^2 de 21.375, Sig <0.05). Influyendo en 59.9% sobre el ambiente organizacional. Siendo el comportamiento alto.

VII. RECOMENDACIONES:

- Se sugiere a la Directiva de la Televisión Digital SAC Sede Trujillo, no descuidar y fortalecer la comunicación interna en especial en las comunicaciones estratégicas, pues es la que más influencia tiene sobre el ambiente organizacional.
- Se recomienda a los gerentes de la Televisión Digital SAC Sede Trujillo. Planificar estrategias que contribuye a la comunicación operativa, por ser la que presenta mayor porcentaje con calificativo bajo.
- Se recomienda a futuros investigadores que debido a la alta influencia de la comunicación interna sobre ambiente organizacional. Investigar en este aspecto y considerando nuevos factores que pueden estar influyendo en el ambiente organizacional.

REFERENCIAS

- Adriazola, F. P., López, M. J., Rojas, R. A. y Bustamante, M. A. (2019). *Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile*. Chile. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021662>
- Aguirre, F. J. (2018). *Análisis de la comunicación interna del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación (CORDICOM-Ecuador)*. España. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_f573ecd2b519467d78ca57c4e9ae1d6d
- Antón, A. P. y García, S. L. (2019). *Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú*. Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446031/>
- Arévalo, R. I. (2019). *Comunicación integral digital para las organizaciones y responsabilidad social*. México. Recuperado de <https://cuiciid.net/wp-content/uploads/2020/06/Libro-de-actas-2019-completo-1.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6a ed.). Venezuela: Episteme.
- Arrieta, M. S. (2019). *Incidencias de la comunicación interna en el clima institucional*. Uruguay. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/UY_fd358e0d7f382aa7a075fec48fc49168
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_19c374769cd6d071d1d50f701e4504e3

- Barria, J., Postigo, A., Pérez, R., Cuesta, M. y García, E. (2021). *Evaluación de Clima Organizacional: propiedades psicométricas del ECALS*. Chile.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. México.
- Bustamante, M. A., Lapo, M. C. Tello, M. y Núñez, M. A. (2018). *Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional*. Chile. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021664>
- Cahuina, R. A. (2019). *Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Explo Drilling Perú S.R.L., Arequipa 2018*. Arequipa, Perú. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1e4eb1ab0aa27740918f7fba08b6859d
- Castro, A. y Diaz, P. (2019). *Comunicación interna y buenas prácticas. El caso de los premios 2019 del observatorio de comunicación interna*. España: Universidad de Malaga.
- Charry, H. O. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Lima, Perú. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_191b251b5bf26385fcdd4a8eda06cb9b
- DeLaCruz, M. E. y Vilca, A. L. (2020). *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa SEDALIB SA Trujillo 2018*. Trujillo, Perú.
- García, C. y Valle, L. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador*. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7520686>
- García, E. (2016). *Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa*. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048480039>

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico D.F., Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Enero de 2017
- Jiménez, K. M., Sánchez, S. E. y Rodríguez, J. S. (2020). *Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana*. Ecuador. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/>
- Loaiza, E. M. L., Salazar, P. M., Espinoza, L. R. y Lozano, M. J. (2019). *Clima Organizacional en la administración de empresas*. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6788157>
- Lobato, J. (2018). *La comunicación organizacional (Interna y Externa) como alternativa para el mejoramiento de las entidades públicas*. Barranquilla, Colombia.
- Margueytio, L. J. (2019). *Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3af329ec99e7815959c60097c0d9b3d1
- Marin, B. (2019). *El uso de las APPS de comunicación interna en las empresas y organizaciones*. España.
- Meléndez, S. (2016). *Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/268/26846686002/>
- Moreira, L. M. (2016). *Clima organizacional en la Educación Superior, Ecuador*. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802864>

- Moyón, K. (2019). *Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Educativa Estero Salado "Fe y Alegria" y su incidencia en el Clima Laboral de la Institución*. Ecuador.
- Nicoloini, C. (2015). *La comunicación interna y la tecnología o el abismo*. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7454335>
- Núñez, L. F. (2020). *Comunicación Interna y su influencia en el Clima Laboral de la Dirección de Informaciones del Ejército del Perú (DINFE), 2018*. Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10777/1/2020_N%C3%BA%C3%B1ez%20Romero.pdf
- Ñopo, R. E. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*. Lima, Perú. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_9a29fd0df41e088ce60dbe5bfa29720e
- Papic, K. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/4436/443660282005/>
- Pazmay, S. G. (2019). *Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador*. Ecuador. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023
- Peña, B., Caldevilla, D. y Batalla, P. (2017). *Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna*. España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/160/16057382018/>
- Peraza, M. R. (2018). *Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la Comunicación Organizacional Interna y formal del Colegio Class IED*. Bogotá, Colombia.

- Pineda, A. E. (2019). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. Colombia.
- Salazar, A. M. (2017). *La comunicación interna como desafío en las PyMES comerciales de Guayaquil*. Ecuador. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_8b12d1c3e8608a454bb19e51d284451e
- Salguero, N. G. (2017). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior*. Canada. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>
- Samanez, N. C. (2018). *Relación de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa Orange 360°. Universidad San Martín de Porres*. Perú.
- Toro, F. y Sanin, A. (2013). *Gestión del Clima Organizacional*. Colombia: L. Vieco e Hijos Ltda.
- Trujillo, F. (2019). *La importancia de la comunicación interna en PRL*. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7114639>
- Vivas, A. D. y Saavedra, P. A. (2019). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*. Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/>
- Wences, I. (2019). *La comunicación interna en la FACOM: Una propuesta de plan de comunicación estratégica para el fortalecimiento de su clima laboral*. México. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_bbc080bf60816585671c66a8ce154e77

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

| TITULO | DEFINICION DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | FORMULACION DE LA HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA | POBLACION Y MUESTRA | TECNICAS E INSTRUMENTOS |
|---|---|--|---|-------------------------------|---|---|---|
| | Problema general | Objetivo General | Hipótesis General | Variable Independiente | Tipo: | Población: | Técnicas: |
| | · ¿Cómo influencia la comunicación interna en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021? | · Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | · La comunicación interna influye significativamente en el clima Organizacional, de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | La comunicación interna | La investigación es de tipo básica, permitirá incrementar el conocimiento teórico acerca de la comunicación interna y el clima organizacional; y es cuantitativa | 42 Trabajadores de Digital televisión sede Trujillo, año 2021. | Técnicas la Encuesta (confiable y valido) |
| Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de Digital Televisión sede Trujillo en el año 2021. | Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Variable Dependiente | Diseño: | Muestra: | Instrumentos: |
| | · ¿Cómo influencia la Comunicación Operativa en el clima organizacional de Television Digital Sede Trujillo en el año 2021? | · Determinar la influencia de la Comunicación Operativa en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | · La Comunicación Operativa influye significativamente en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | | No Experimental, no se manipulará las variables; transversal descriptivo, el estudio se desarrolla en un periodo determinado, año 2021; y es correlacional a través de él se determina la relación significativa y la | Se ha considerado el muestreo probabilístico de muestreo estratificado, de acuerdo al resultado se tiene, 40 Trabajadores de Digital Televisión | Los instrumentos son la encuesta de Comunicación Interna, y la encuesta de Clima Organizacional |
| | · ¿Cómo influencia la Comunicación Corporativa en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021? | · Determinar la influencia de la Comunicación Corporativa en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | · La Comunicación Corporativa influye significativamente en el clima organizacional de Televisión Digital Sede Trujillo en el año 2021. | El clima organizacional | | | |

Anexo 02 Operacionalización de variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|-----------------------------------|--|---|--------------------------------|---|---------|
| Variable Independiente | La Comunicación Interna se ha definido como una comunicación formal que surge de la propia estructura formal (organigrama formal) de la entidad y que tiene unas funciones concretas que cumplir. Se emplea para transmitir información, instrucciones o cuestiones relacionadas con el trabajo. Esta fluye siguiendo los niveles jerárquicos predeterminados a través de canales con trayectorias formales, ascendente, descendente, horizontal y diagonal (García, 2016) | La Comunicación Operacional permitira medir los niveles de comunicación interna dentro de la empresa Digital Televisión SAC, con el instrumento a través de tres dimensiones , comunicación operativa, comunicación corporativa, comunicación estratégica. | Comunicación Operativa | Item 1, 2, 3, 4, 5, 6 | Ordinal |
| La comunicación interna | | | Comunicación Corporativa | Item 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 | |
| | | | Comunicación Estratégica | Item 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 | |
| Variable Dependiente | El clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado. (Charry, 2018) | El clima organizacional permitirá medir el grupo de trabajo, la relación empleado a Jefe, relación empresa a empleado, percepción de la empresa, puesto de trabajo, estabilidad laboral, metas y objetivos corporativos, relaciones entre diferentes areas de la empresa Digital Televisión SAC, a través de su instrumento | Grupo de Trabajo | Item 1, 2, 3, 4, 5 | Ordinal |
| El clima organizacional | | | Relación Empleado a Jefe | Item 6, 7, 8, 9, 10 | |
| | | | Relación Empresa a Empleado | Item 11, 12, 13, 14, 15 | |
| | | | Percepción de la Empresa | Item 16, 17, 18, 19, 20 | |
| | | | Puesto de trabajo | Item 21, 22, 23, 24, 25 | |
| | | | Estabilidad laboral | Item 26, 27, 28, 29, 30 | |
| | | | Metas y objetivos corporativos | Item 31, 32, 33, 34, 35 | |
| Relaciones entre diferentes areas | Item 36, 37, 38, 39, 40 | | | | |

Anexo 03

CUESTIONARIO DEL COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado Trabajador de la Empresa Televisión Digital SAC, a continuación, encontrará una serie de interrogantes; solicitamos a Ud., responda las preguntas según percibe en su entidad y marque cada enunciado con una (X) la alternativa que considere correcta según su opinión, los criterios son:

Cada pregunta presenta la siguiente valoración:

1 = Nunca

2 = Muy pocas veces

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Agradecemos desde ya por la colaboración en el desarrollo de la presente encuesta.

| Encuesta "Comunicación Interna" | | | | | | | |
|---------------------------------|------|--|--------|---|---|---|---|
| Enfoques | Item | Descripción | Escala | | | | |
| Comunicación Operativa | 1 | Como empleado de la Empresa Digital Televisión conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | La información que requiere para su trabajo es suficiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 6 | La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comunicación corporativa | 7 | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos es clara. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 8 | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 9 | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 10 | El Gerente realiza visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 11 | Los empleados no reportan por escrito las tareas que le han sido asignadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 12 | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 13 | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 14 | Conoce los resultados y logros de su área de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 15 | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 16 | La distribución física de las áreas de trabajo facilita la comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 17 | La comunicación entre cada una de las áreas es fluida y facilita el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 18 | Siempre que requiere ayuda de otras áreas, recibe el apoyo adecuado en tiempo y forma | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 19 | Se conforman eventualmente reuniones entre las distintas áreas para resolver un asunto de relevancia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 20 | Los cambios que van a ocurrir en la organización son comunicados con antecedencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 21 | Se comunican con oportunidad los eventos y actividades institucionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|----|--|---|---|---|---|---|
| | 22 | Conoce la misión y visión institucional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 23 | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 24 | La organización informa con amplitud sobre los principios éticos que deben regir el comportamiento de los empleados. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 25 | Considera a estos principios y valores muy importantes para su trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 26 | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 27 | Se realizan celebraciones u homenajes entre los miembros de la comuna para cimentar los valores institucionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 28 | Se informa suficientemente sobre las celebraciones en la organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 29 | La institución destaca la importancia de la asistencia a estas celebraciones para la integración del personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 30 | En su área de trabajo se tratan con confianza y respeto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comunicación estratégica | 31 | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 32 | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se tratan con respeto y dignidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 33 | Los jefes saben escuchar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 34 | Los trabajadores saben escuchar a sus jefes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 35 | El trato que le proporciona sus jefes es amable y sincero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 36 | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 37 | Si tuviera alguna duda en el trabajo no tiene temor en comunicarlo a su jefe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 38 | Puede decir o sugerir libremente a su jefe cuando está en desacuerdo con él. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 39 | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 40 | La organización divulga internamente, antes de poner en los medios, las propagandas de sus productos o servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 41 | El rumor es frecuente en la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 42 | Conozco los resultados que viene alcanzando la Empresa Digital Televisión en su gestión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ENLACE URL: <https://forms.gle/2HUf9J8PSZfGeyEHA>



Sección 1 de 3

CUESTIONARIOS DIGITAL TELEVISION

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Martín Jesús Quiroz Orihuela, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "La influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de digital televisión sede Trujillo 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo general "Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de Digital Televisión". Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Martín Jesús Quiroz Orihuela
Estudiante de Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo - Trujillo

Con respecto a lo presentado anteriormente, acepta participar en la encuesta

Si

No

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

Cuestionario Comunicación Interna (Digital Televisión)

Ficha técnica

| | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Cuestionario de comunicación interna |
| Autor | Martin Quiroz |
| Forma de aplicación | Individual |
| Grupo de aplicación | Trabajadores de Digital Televisión sede Trujillo 2021 |
| Duración | 10 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Medir la comunicación interna de Televisión Digital sede Trujillo 2021 |
| Descripción | <p>El cuestionario consta de 42 preguntas, fue estructurado bajo la siguiente escala:</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Muy pocas veces</p> <p>3 = Algunas veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p> |
| Dimensiones | Dimensión 1.- D1: Comunicación Operativa 1 al 6 (ítems) Dimensión 2.- D2: Comunicación Corporativa. 7 al 21 (ítems) Dimensión 3.- D3: Comunicación Estratégica 22 al 42 (ítems). |
| Nivel y rango | Dimensiones D1: Bajo [6-14> Medio [15-22> |

Alto [22-30]

D2: Bajo [15-33>

Medio [34-52>

Alto [53-75]

D3: Bajo [20-47>

Medio [48-75>

Alto [76-100]

Alfa de Cronbach

La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,886

ANEXO 04

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado Trabajador de la Empresa Televisión Digital, a continuación, encontrará una serie de interrogantes; solicitamos a Ud., responda las preguntas según percibe en su entidad y marque cada enunciado con una (X) la alternativa que considere correcta según su opinión, los criterios son:

Cada pregunta presenta la siguiente valoración:

1 = Nunca

2 = Muy pocas veces

3 = Algunas veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Agradecemos desde ya por la colaboración en el desarrollo de la presente encuesta.

Encuesta "Clima Organizacional"

| Sub sistema | Item | Descripción | Valoración | | | | |
|---------------------------------|-------------|--|-------------------|---|---|---|---|
| Grupo de trabajo | 1 | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 2 | Soy aceptado por mi grupo de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 3 | Los miembros del grupo son distantes conmigo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 4 | Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 5 | El grupo de trabajo valora mis aportes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relacion Empleado - Jefe | 6 | Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 7 | El jefe es maleducado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 8 | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 9 | Las ordenes impartidas por el Jefe son arbitrarias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 10 | El Jefe desconfia del grupo de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relacion Empresa - Empleado | 11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 12 | Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 13 | Estoy de acuerdo con mi asignacion salarial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las politicas de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 15 | Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción de la Empresa | 16 | Realmente me interesa el futuro de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 17 | Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 18 | Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 19 | Sin remuneracion no trabajo horas extras | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 20 | Seria mas feliz en otra empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Puesto de Trabajo | 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mis trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 22 | El ambiente fisico de mi sitio de trabajo es adecuado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 23 | El entorno fisico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 24 | Es dificil tener acceso a la informacion para realizar mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 25 | La iluminacion del area de trabajo es deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estabilidad Laboral | 26 | La empresa despidе al personal sin tener en cuenta su desempeño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 27 | La empresa brinda estabilidad laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 28 | La empresa contrata personal temporal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 29 | La preferencia en el cargo depende de preferencias personales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Metas y Objetivos Corporativos | 31 | Entiendo de manera clara las metas de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 32 | Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 33 | Algunas tareas a diario tienen poca relación con las metas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 34 | Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 35 | Las metas de la empresa son poco entendibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relación entre diferentes áreas | 36 | El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 37 | Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 38 | Cuando necesito informacion de otras dependencias la puedo conseguir facilmente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 39 | Cuando las cosas salen mal las dependencias son rapidas en culpar a otras personas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 40 | Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras personas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ENLACE URL: <https://forms.gle/2HUf9J8PSZfGeyEHA>



Sección 1 de 3

CUESTIONARIOS DIGITAL TELEVISION

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Lic. Martín Jesús Quiroz Orihuela, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "La influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de digital televisión sede Trujillo 2021". Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo general "Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de Digital Televisión". Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario. De aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Lic. Martín Jesús Quiroz Orihuela
Estudiante de Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa
Universidad César Vallejo - Trujillo

Con respecto a lo presentado anteriormente, acepta participar en la encuesta

- Si
- No

Ficha técnica

| | |
|----------------------------|---|
| Nombre | Cuestionario de comunicación interna |
| Autor | Martin Quiroz |
| Forma de aplicación | Individual |
| Grupo de aplicación | Trabajadores de Digital Televisión sede Trujillo 2021 |
| Duración | 10 minutos aproximadamente |
| Objetivo | Medir el clima organizacional de Televisión Digital sede Trujillo 2021 |
| Descripción | <p>El cuestionario consta de 40 preguntas, fue estructurado bajo la siguiente escala:</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Muy pocas veces</p> <p>3 = Algunas veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p> |
| Dimensiones | <p>Dimensión 1.- D1: Grupo de trabajo 1 al 5 (ítems). Dimensión 2.- D2: Relación empleado a jefe. 6 al 10 (ítems). Dimensión 3.- D3: Relación empresa a empleado 11 al 15 (ítems). Dimensión 4.- D4: Percepción de la empresa 16 al 20 (ítems). Dimensión 5.- D5: Puesto de trabajo 21 al 25 (ítems). Dimensión 6.- D6: Estabilidad laboral 26 al 30 (ítems). Dimensión 7.- D7: Metas y objetivos Corporativos 31 al 35</p> |

(ítems). Dimensión 8.- D8: Relaciones entre diferentes Áreas 36 al 40 (ítems)

Nivel y rango

Dimensiones

D1 – D8

Bajo [5-11>

Medio [12-18>

Alto [19-25]

Alfa de Cronbach

La prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,903

ANEXO 05 CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Comunicación Operativa | | | | | | | |
| 1 | Como empleado de la Empresa Digital Televisión conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta la empresa. | x | | x | | x | | |
| 2 | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | x | | x | | x | | |
| 3 | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño | x | | x | | x | | |
| 4 | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | x | | x | | x | | |
| 5 | La información que requiere para su trabajo es suficiente. | x | | x | | x | | |
| 6 | La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo. | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: Comunicación corporativa | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos es clara | x | | x | | x | | |
| 8 | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | x | | x | | x | | |
| 9 | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | x | | x | | x | | |
| 10 | El Gerente realiza visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la institución. | x | | x | | x | | |
| 11 | Los empleados no reportan por escrito las tareas que le han sido asignadas. | x | | x | | x | | |
| 12 | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | x | | x | | x | | |
| 13 | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | x | | x | | x | | |
| 14 | Conoce los resultados y logros de su área de trabajo | x | | x | | x | | |
| 15 | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 16 | La distribución física de las áreas de trabajo facilita la comunicación | X | | X | | X | |
| 17 | La comunicación entre cada una de las áreas es fluida y facilita el trabajo | X | | X | | X | |
| 18 | Siempre que requiere ayuda de otras áreas, recibe el apoyo adecuado en tiempo y forma | X | | X | | X | |
| 19 | Siempre que requiere ayuda de otras áreas, recibe el apoyo adecuado en tiempo y forma | X | | X | | X | |
| 20 | Los cambios que van a ocurrir en la organización son comunicados con antelación | X | | X | | X | |
| 21 | Se comunican con oportunidad los eventos y actividades institucionales. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: Comunicación estratégica | Si | No | Si | No | Si | No |
| 22 | Conoce la misión y visión institucional. | X | | X | | X | |
| 23 | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | X | | X | | X | |
| 24 | La organización informa con amplitud sobre los principios éticos que deben regir el comportamiento de los empleados. | X | | X | | X | |
| 25 | Considera a estos principios y valores muy importantes para su trabajo. | X | | X | | X | |
| 26 | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 27 | Se realizan celebraciones u homenajes entre los miembros de la Organización para cimentar los valores institucionales. | X | | X | | X | |
| 28 | Se informa suficientemente sobre las celebraciones en la organización. | X | | X | | X | |
| 29 | La institución destaca la importancia de la asistencia a estas celebraciones para la integración del personal. | X | | X | | X | |
| 30 | En su área de trabajo se trata con confianza y respeto. | X | | X | | X | |
| 31 | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | X | | X | | X | |
| 32 | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se trata con respeto y dignidad. | X | | X | | X | |
| 33 | Los jefes saben escuchar. | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 34 | Los trabajadores saben escuchar a sus jefes. | X | | X | | X | | |
| 35 | El trato que le proporciona sus jefes es amable y sincero. | X | | X | | X | | |
| 36 | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | X | | X | | X | | |
| 37 | Si tuviera alguna duda en el trabajo no tiene temor en comunicarlo a su jefe. | X | | X | | X | | |
| 38 | Puede decir o sugerir libremente a su jefe cuando está en desacuerdo con él. | X | | X | | X | | |
| 39 | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | X | | X | | X | | |
| 40 | La organización divulga internamente, antes de poner en los medios, las propagandas de sus productos o servicios. | X | | X | | X | | |
| 41 | El rumor es frecuente en la institución. | X | | X | | X | | |
| 42 | Conozco los resultados que viene alcanzando la Empresa Digital Televisión en su gestión. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de Corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: Mg. José Eugenio Rivero Terry

DNI: 09139849

Fecha: 26 de octubre del 2021

Especialidad del Validador: Lic. en Relaciones Públicas – Mg. en Administración



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corregir algunos puntos resaltados. Si este instrumento ha sido adaptado de otro, colocar la fuente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: Mg. Sánchez Quezada María de los Angeles

DNI: 18131566

Fecha: 24/10/2021

Especialidad del Validador: Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de Corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: Mg. SÁEZ VALLE, NARSO ALBERTO

DNI: 17920954

Fecha: 23-10-21

Especialidad del Validador: RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

| n | enunciado / items | Aiken item | Decisión aike |
|----------------------------|--|------------|---------------|
| item1 | Como empleado de la Empresa Digital Televisión conoce claramente el objetivo o propósito del servicio que presta la empresa. | 1.0 | valido |
| item2 | Conoce con claridad cuáles son los objetivos que debe cumplir su área de trabajo para la organización. | 1.0 | valido |
| item3 | Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y sabe que se espera de su desempeño | 1.0 | valido |
| item4 | Son claros los procedimientos que debe desarrollar o llevar a cabo para realizar su función. | 1.0 | valido |
| item5 | La información que requiere para su trabajo es suficiente. | 1.0 | valido |
| item6 | La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo. | 1.0 | valido |
| item7 | La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos es clara | 1.0 | valido |
| item8 | Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución | 1.0 | valido |
| item9 | Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita en su relación con las distintas áreas de trabajo. | 1.0 | valido |
| item10 | El Gerente realiza visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la institución. | 1.0 | valido |
| item11 | Los empleados no reportan por escrito las tareas que le han sido asignadas. | 1.0 | valido |
| item12 | Existe facilidad para comunicarse con el jefe de su área | 1.0 | valido |
| item13 | Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo | 1.0 | valido |
| item14 | Conoce los resultados y logros de su área de trabajo | 1.0 | valido |
| item15 | Con los compañeros de su área de trabajo intercambia información abiertamente. | 1.0 | valido |
| item16 | La distribución física de las áreas de trabajo facilita la comunicación | 1.0 | valido |
| item17 | La comunicación entre cada una de las áreas es fluida y facilita el trabajo | 1.0 | valido |
| item18 | Siempre que requiere ayuda de otras áreas, recibe el apoyo adecuado en tiempo y forma | 1.0 | valido |
| item19 | Siempre que requiere ayuda de otras áreas, recibe el apoyo adecuado en tiempo y forma | 1.0 | valido |
| item20 | Los cambios que van a ocurrir en la organización son comunicados con antelación | 1.0 | valido |
| item21 | Se comunican con oportunidad los eventos y actividades institucionales. | 1.0 | valido |
| item22 | Conoce la misión y visión institucional. | 1.0 | valido |
| item23 | Se transmiten valores y ciertos principios desde la dirección institucional. | 1.0 | valido |
| item24 | La organización informa con amplitud sobre los principios éticos que deben regir el comportamiento de los empleados. | 1.0 | valido |
| item25 | Considera a estos principios y valores muy importantes para su trabajo. | 1.0 | valido |
| item26 | Se aprovechan las reuniones o asambleas para reforzar los valores institucionales. | 1.0 | valido |
| item27 | Se realizan celebraciones u homenajes entre los miembros de la Organización para cimentar los valores institucionales. | 1.0 | valido |
| item28 | Se informa suficientemente sobre las celebraciones en la organización. | 1.0 | valido |
| item29 | La institución destaca la importancia de la asistencia a estas celebraciones para la integración del personal. | 1.0 | valido |
| item30 | En su área de trabajo se trata con confianza y respeto. | 1.0 | valido |
| item31 | Con los compañeros de su área de trabajo se solicitan y proporcionan ayuda de manera mutua. | 1.0 | valido |
| item32 | Entre las diferentes áreas de la organización se escuchan unos a otros, y se trata con respeto y dignidad. | 1.0 | valido |
| item33 | Los jefes saben escuchar. | 1.0 | valido |
| item34 | Los trabajadores saben escuchar a sus jefes. | 1.0 | valido |
| item35 | El trato que le proporciona sus jefes es amable y sincero. | 1.0 | valido |
| item36 | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 1.0 | valido |
| item37 | Si tuviera alguna duda en el trabajo no tiene temor en comunicarlo a su jefe. | 1.0 | valido |
| item38 | Puede decir o sugerir libremente a su jefe cuando está en desacuerdo con él. | 1.0 | valido |
| item39 | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 1.0 | valido |
| item40 | La organización divulga internamente, antes de poner en los medios, las propagandas de sus productos o servicios. | 1.0 | valido |
| item41 | El rumor es frecuente en la institución. | 1.0 | valido |
| item42 | Conozco los resultados que viene alcanzando la Empresa Digital Televisión en su gestión. | 1.0 | valido |
| V AIKEN INSTRUMENTO | | 1.0 | valido |

ANEXO 06 CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

| Nº | DIMENSIONES / | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Grupo de Trabajo | | | | | | | |
| 1 | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones | X | | x | | X | | |
| 2 | Soy aceptado por mi grupo de trabajo | X | | x | | X | | |
| 3 | Los miembros del grupo son distantes conmigo | X | | x | | X | | |
| 4 | Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo | X | | x | | X | | |
| 5 | El grupo de trabajo valora mis aportes | X | | x | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Relación Empleado – jefe | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo | X | | x | | X | | |
| 7 | El jefe es maleducado | X | | x | | X | | |
| 8 | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo | X | | x | | X | | |
| 9 | Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias | X | | x | | X | | |
| 10 | El Jefe desconfía del grupo de trabajo | X | | x | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Relación empresa – empleado | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa | x | | x | | x | | |
| 12 | Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades | x | | x | | x | | |
| 13 | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial | x | | x | | x | | |
| 14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa | x | | x | | x | | |
| 15 | Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 4: Percepción de la empresa | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Realmente me interesa el futuro de la empresa | x | | x | | x | | |
| 17 | Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo | X | | x | | X | | |
| 18 | Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa | x | | x | | x | | |
| 19 | Sin remuneración no trabajo horas extras | | | x | | X | | |
| 20 | Sería más feliz en otra empresa | X | | x | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5: Puesto de Trabajo | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mis trabajo | X | | x | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 22 | El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado | X | | x | | X | | |
| 23 | El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo | X | | x | | X | | |
| 24 | Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo | X | | x | | X | | |
| 25 | La iluminación del área de trabajo es deficiente | X | | x | | X | | |
| | DIMENSIÓN 6: Estabilidad laboral | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 26 | La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño | X | | x | | X | | |
| 27 | La empresa brinda estabilidad laboral | X | | x | | X | | |
| 28 | La empresa contrata personal temporal | X | | x | | X | | |
| 29 | La preferencia en el cargo depende de preferencias personales | X | | x | | | | |
| 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo | X | | x | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7: Metas y objetivos Corporativos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 31 | Entiendo de manera clara las metas de la empresa | X | | | | | | |
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas | X | | | | | | |
| 33 | Algunas tareas a diario tienen poca relación con las metas | X | | | | | | |
| 34 | Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa | X | | | | | | |
| 35 | Las metas de la empresa son poco entendibles | X | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 8: Relación entre diferentes áreas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 36 | El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno | X | | x | | X | | |
| 37 | Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales | X | | x | | X | | |
| 38 | Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente | X | | x | | X | | |
| 39 | Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras personas | X | | x | | X | | |
| 40 | Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras personas | X | | x | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x)

Aplicable después de Corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: Mg. José Eugenio Rivero Terry

DNI: 09139849

Fecha: 26 de octubre del 2021

Especialidad del Validador: Lic. En Relaciones Públicas – Magister en Administración



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de Corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: Sánchez Quezada María de los Angeles

DNI: 18131566

Fecha: 24/10/2021

Especialidad del Validador: Magister en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de Corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez Validador: SÁEZ VALLE NARSO ALBERTO

DNI: 17920954

Fecha: 23-10-21

Especialidad del Validador: RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA



Firma

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde a un concepto técnico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

| n | enunciado / items | Aiken item | Decisión aiken |
|----------------------------|---|------------|----------------|
| item1 | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones | 1.0 | valido |
| item2 | Soy aceptado por mi grupo de trabajo | 1.0 | valido |
| item3 | Los miembros del grupo son distantes conmigo | 1.0 | valido |
| item4 | Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo | 1.0 | valido |
| item5 | El grupo de trabajo valora mis aportes | 1.0 | valido |
| item6 | Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo | 1.0 | valido |
| item7 | El jefe es maleducado | 1.0 | valido |
| item8 | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo | 1.0 | valido |
| item9 | Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias | 1.0 | valido |
| item10 | El Jefe desconfía del grupo de trabajo | 1.0 | valido |
| item11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa | 1.0 | valido |
| item12 | Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades | 1.0 | valido |
| item13 | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial | 1.0 | valido |
| item14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa | 1.0 | valido |
| item15 | Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes | 1.0 | valido |
| item16 | Realmente me interesa el futuro de la empresa | 1.0 | valido |
| item17 | Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo | 1.0 | valido |
| item18 | Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa | 1.0 | valido |
| item19 | Sin remuneración no trabajo horas extras | 1.0 | valido |
| item20 | Sería más feliz en otra empresa | 1.0 | valido |
| item21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mis trabajo | 1.0 | valido |
| item22 | El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado | 1.0 | valido |
| item23 | El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo | 1.0 | valido |
| item24 | Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo | 1.0 | valido |
| item25 | La iluminación del área de trabajo es deficiente | 1.0 | valido |
| item26 | La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño | 1.0 | valido |
| item27 | La empresa brinda estabilidad laboral | 1.0 | valido |
| item28 | La empresa contrata personal temporal | 1.0 | valido |
| item29 | La preferencia en el cargo depende de preferencias personales | 1.0 | valido |
| item30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo | 1.0 | valido |
| item31 | Entiendo de manera clara las metas de la empresa | 1.0 | valido |
| item32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas | 1.0 | valido |
| item33 | Algunas tareas a diario tienen poca relación con las metas | 1.0 | valido |
| item34 | Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa | 1.0 | valido |
| item35 | Las metas de la empresa son poco entendibles | 1.0 | valido |
| item36 | Los jefes toman en cuenta la opinión de los trabajadores. | 1.0 | valido |
| item37 | Si tuviera alguna duda en el trabajo no tiene temor en comunicarlo a su jefe. | 1.0 | valido |
| item38 | Puede decir o sugerir libremente a su jefe cuando está en desacuerdo con él. | 1.0 | valido |
| item39 | Cuando se van a tomar decisiones importantes, se pide la participación de los trabajadores. | 1.0 | valido |
| item40 | La organización divulga internamente, antes de poner en los medios, las propagandas de sus productos o servicios. | 1.0 | valido |
| V AIKEN INSTRUMENTO | | 1.0 | valido |

ANEXO 07 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO SOBRE CUMUNICACION INTERNA

| N°X/Y | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM8 | ITEM9 | ITEM10 | ITEM11 | ITEM12 | ITEM13 | ITEM14 | ITEM15 | ITEM16 | ITEM17 | ITEM18 | ITEM19 | ITEM20 | ITEM21 | ITEM22 | ITEM23 | ITEM24 | ITEM25 | ITEM26 | ITEM27 | ITEM28 | ITEM29 | ITEM30 | ITEM31 | ITEM32 | ITEM33 | ITEM34 | ITEM35 | ITEM36 | ITEM37 | ITEM38 | ITEM39 | ITEM40 | ITEM41 | ITEM42 | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|---|
| 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 7 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 8 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | | |
| 9 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 15 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | |
| 18 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 19 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,886 | 42 |

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

| N°X/Y | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | ITEM 23 | ITEM 24 | ITEM 25 | ITEM 26 | ITEM 27 | ITEM 28 | ITEM 29 | ITEM 30 | ITEM 31 | ITEM 32 | ITEM 33 | ITEM 34 | ITEM 35 | ITEM 36 | ITEM 37 | ITEM 38 | ITEM 39 | ITEM 40 | | | | |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | | |
| 10 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | | |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | | |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | | |
| 16 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | | | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | | |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | | |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,903 | 40 |

ANEXO 08:



Lima, 10 de Noviembre del 2021.

Yo, Cesar Panéz Castrillón Gerente General de la empresa Digital Televisión SAC autorizo al señor Martín Quiroz Orihuela para que realice su trabajo de investigación para los fines académicos correspondientes a su maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, a lo cual facilitare el debido permiso y accesibilidad para la recolección de datos e información que requiera.

Atentamente,

Digital Televisión S.A.C.

Sr. CESAR PANEZ C.
GERENTE GENERAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

| N° X/Y | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | ITEM 23 | ITEM 24 | ITEM 25 | ITEM 26 | ITEM 27 | ITEM 28 | ITEM 29 | ITEM 30 | ITEM 31 | ITEM 32 | ITEM 33 | ITEM 34 | ITEM 35 | ITEM 36 | ITEM 37 | ITEM 38 | ITEM 39 | ITEM 40 | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | | |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 6 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | | | |
| 7 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 8 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | | |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | | |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | | |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 18 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | |
| 19 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 20 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | |
| 22 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 23 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | |
| 24 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | |
| 25 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 26 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 27 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 28 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 30 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |

ANEXO 10

Prueba de Normalidad de comunicación interna y clima organizacional

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación interna | ,921 | 42 | ,007 |
| Comunicación operativa | ,946 | 42 | ,046 |
| Comunicación corporativa | ,961 | 42 | ,163 |
| Comunicación estratégica | ,919 | 42 | ,006 |
| Clima organizacional | ,943 | 42 | ,036 |