



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en
la empresa de transporte Transmar, Lambayeque 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Carrasco Guerrero, Keith Xavier (orcid.org/0000-0003-4344-339X)
Enríquez Alvites, Dante Fernando (orcid.org/0000-0001-5658-5827)

ASESORA:

Pacheco Gonzales, Ida Blanca (orcid.org/0000-0001-9118-149X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado buena salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y su amor. A mis padres Tarcila Angélica Guerrero y Salomón Carrasco, quienes me dieron la vida, y sobre todo por su apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor incondicional que me brindan para ser feliz. A mi hijo Emir Alonso Carrasco C., quien es la razón para seguir adelante día a día y uno de mis mayores y mejores aprendizajes de la vida.

Keith Xavier Carrasco Guerrero

En primer lugar, a Dios por darme la gracia de seguir de pie y poder concluir mis metas, a mis dos hijos Mathias y Sebastián por ser la razón de luchar día a día por ellos y a mis Padres que estuvieron ahí siempre conmigo apoyándome en todo y no dejarme vencer y por último a mi persona porque con esfuerzo seguiré luchando cada día para lograr cada objetivo que me trace.

Dante Fernando Enriquez Alvites

Agradecimiento

A la universidad, por brindarme en sus aulas el conocimiento y poder desarrollarme profesionalmente, a los docentes por su enseñanza, experiencia y exigencia en cada curso desarrollado.

Keith Xavier Carrasco Guerrero

A nuestra casa de estudio por acogerme en sus aulas y brindarme una educación de calidad, a mis docentes durante toda la carrera ya que gracias a todos ellos día a día mejoramos profesionalmente y quienes hicieron posible poder avanzar y terminar con éxito.

Dante Fernando Enriquez Alvites

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Listado de expertos	15
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos.....	15
Tabla 3 Contrate de la prueba de normalidad	22
Tabla 4 Correlación de clima organizacional y comunicación interna	23
Tabla 5 Variable comunicación interna	18
Tabla 6 Dimensiones de la variable comunicación interna.....	18
Tabla 7 Variable clima organizacional	19
Tabla 8 Dimensiones de la variable clima organizacional	20
Tabla 9 Correlación dimensiones clima organizacional y comunicación interna ..	21
Tabla 10 Relación entre comunicación interna y clima organizacional	22
Tabla 11 Confiabilidad de Alfa de Cronbach cuestionario clima organizacional ..	44
Tabla 12 Confiabilidad de Alfa de Cronbach cuestionario comunicación interna .	44

Índice de figuras

Figura 1 Diseño correlacional.....	12
------------------------------------	----

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interna y clima organizacional de la empresa de transporte Transmar de Lambayeque, se utilizó un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, se consideró a toda la población de estudio 32 colaboradores, no fue necesario algún tipo de muestreo, se aplicó una encuesta, con dos cuestionarios como instrumento debidamente validados por el juicio de expertos y se verificó su confiabilidad con el alfa de Cronbach, se utilizó Shapiro-Wilk en la prueba de normalidad determinado usar la Rho de Spearman. Los resultados, se identificó que, la comunicación interna en los trabajadores es regular, en los tipos de comunicación 43.8%, en los medios de comunicación interna 65.6% y en las formas de comunicación es 46.9% lo califican como regular.; en el clima organizacional, se identificó por la mayoría de trabajadores como regular En las dimensiones de autorrealización, condiciones laborales es regular y en el involucramiento laboral, supervisión, comunicación califican como buena. Se concluye que existe relación entre comunicación interna y el clima organizacional la relación es significativa positiva, cuya fuerza de relación es 0.640.

Palabras clave: Comunicación interna, clima organizacional, empresa de transporte

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between internal communication and organizational climate of the transportation company Transmar, Lambayeque. A descriptive correlational research type was used, with a qualitative approach of non-experimental design, whose research method is hypothetical deductive. A probabilistic sample of 32 employees of the Transmar company in the city of Chiclayo was used. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The data obtained were processed using Spearman's Rho statistic. On the internal communication variable, its dimensions are: types of internal communication, means of communication, forms of communication; also, on the organizational climate variable we have the following dimensions: self-realization, work involvement, supervision, communication, working conditions. Communication, working conditions. The results indicated that there is a directly proportional and significant relationship between internal communication and organizational climate, the general hypothesis was contrasted, identifying a relationship of 0.640, leading to the acceptance of the alternative hypothesis, with a significance level of 0.000, being less than 0.05.

Keywords: Internal communication, organizational climate, transport company

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó mediante la búsqueda de información en base a la comunicación interna y el clima organizacional que permiten explicar la problemática existente en diversas empresas a nivel internacional, nacional y local que se detallan en el siguiente apartado. A nivel internacional, en Ecuador, Paccha (2018) identificó deficiencias en la comunicación interna en un 76% de empresas no cuentan con una estrategia, 74% no tienen un profesional de comunicación y solamente el 8% dispone de un presupuesto individual de comunicación institucional.

Así mismo, Oviedo y Manosalvas (2022) indicó las causas que conllevan a un mal clima organizacional son el ambiente laboral no está desarrollado de una manera adecuada, falta de colaboración de los colaboradores y administrativos, deficiente comunicación 35%, poca confianza entre colaboradores. En Colombia, se aprecia el favoritismo en la empresa, problemas personales, poca valoración a los colaboradores, poca identificación con la empresa, el injusto salario, y afectando el ambiente de trabajo de los colaboradores en 27% (Carillo y Arbeláez, 2020)

De otro lado, Charry (2018) afirmó que, en diversas organizaciones tiene problemas en la comunicación interna por rumores, secretos, comentarios sacados de contexto conllevan a generar malestar en los compañeros y produce malestar en el clima organizacional, a la vez desmotiva, causa fastidio y aburrimiento. Sumado a ello, en el clima empresarial no ofrecen incentivos, ascensos, línea de carrera bien pagadas, la seguridad, salud no es óptima y las rotaciones injustificadas generan malestar en los colaboradores (Condor, 2018)

A nivel nacional, Olivera et al. (2021) manifestaron que, el clima organizacional ha evidenciado problemas en la estructura organizacional, en factores emocionales, en la adaptación al cambio y en la comunicación. Por su parte, Castro y Espinoza (2019) argumentaron que cuando los trabajadores no se sienten involucrados, se sienten muy presionados por los supervisores generando un clima laboral inestable, causando nerviosismo y desesperación en los colaboradores. Además, otra realidad, es el bajo salario que reciben los trabajadores, no cubre sus necesidades. En Chimbote Valdiviezo y Vera (2020) indicaron que, la alta rotación causa muchas inconformidad y desmotivación en la

realización de su trabajo a causa del inadecuado manejo de recursos humanos, generando también baja seriedad, compromiso y bajo nivel de rendimiento laboral.

Respecto a la comunicación interna, Blanco (2018) admitió que, la comunicación ineficiente genera problemas serios en la empresa porque se trabaja de manera descoordinada, sin entender sus actividades que conllevan a resultados ineficientes, reduciendo su nivel de desempeño laboral. El problema mencionado anteriormente genera un pésimo ambiente laboral para la empresa, al no mantener una buena y transparente comunicación, genera molestia y disgusto, llegando a causar pérdidas económicas afectando la imagen externa de la empresa, además de un clima inadecuado para todos los miembros de la empresa (Aguilar, 2018).

En Chiclayo, Torres (2022) identificó que, la comunicación interna es deficiente 33% el personal no tiene la confianza necesaria para preguntar o sugerir algunos cambios o mejorar para el incremento del rendimiento laboral. De igual manera en Piura, una de las principales deficiencias son los liderazgos negativos, la poca transparencia en la comunicación, las dificultades del trabajador para alinearse con la estrategia corporativa, no tener un plan de comunicación interna, el talento humano como centro de conversación (Mendoza, 2020).

Para Melendez y Tejada (2020) mencionaron que, el clima organizacional se ha encontrado a nivel regular 76%, y algunas deficiencias identificadas son el malestar por la falta de delegación de responsabilidades de manera clara a casa colaboradores, a la vez describe que, es uno de los factores determinantes para mejorar la gestión del clima laboral. Mientras que Canales-Farah (2021) manifestaron que, existen factores internos y externos que puede afectar el estado emocional del colaborador y disminuir su desempeño en el trabajo

A nivel local, el estudio se desarrolló en la empresa de Transportes Transmar, estando ubicado en la ciudad de Chiclayo, distrito de la Victoria, la empresa actualmente tiene 32 colaboradores. En esta agencia se presentan problemas en el clima organizacional por falta de comunicación fluida entre jefes y colaboradores, en algunos casos los colaboradores no tienen la oportunidad de expresar sus ideas, inquietudes. Las reuniones de trabajo no son frecuentes. Tomando como referencias lo que acontece es de mucho interés desarrollar la presente investigación basada en las estrategias de comunicación interna para perfeccionar el clima organizacional en la empresa de transporte Transmar. Las

posibles causas de este problema, es que las organizaciones no invierten en la implementación de planes de comunicación interna, sus procesos lo realizan de manera intuitiva lo cual no genera valor a la gestión del talento humano, también no emplean las técnicas e instrumentos necesarios en el desarrollo interno de la gestión, entre ellas las causas más resaltantes es que no asigna un presupuesto anual para atender temas de capacitación a sus colaboradores e implementación de planes de comunicación interna. Por lo antes descrito, se planteó la formulación del problema ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque?

La presente tesis tiene una justificación teórica, debido a que se consultaron diversas bibliografías sobre la comunicación interna y clima organizacional. El propósito de este trabajo es proponer soluciones a las diversas dificultades comunes que se presentan en organizaciones públicas y privadas, como la comunicación entre trabajadores que impiden que los mensajes lleguen a sus destinatarios, además del duro ambiente de trabajo.

El objetivo general fue determinar la relación de la comunicación interna y clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque. Siendo los objetivos específicos: identificar el nivel de comunicación interna en la empresa de transporte Transmar, determinar el nivel del clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, conocer la relación entre las dimensiones de comunicación interna con la variable clima organizacional en la empresa Transmar, Lambayeque y describir la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable comunicación interna en la empresa Transmar, Lambayeque

La hipótesis planteada fue existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Se identificó investigaciones relacionadas al tema en diversos artículos, tesis en buscador de revistas indexadas y en repositorios de universidades. En Colombia, Barrera (2021) realizó la investigación acerca de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa de alimentos, el objetivo relacionar las variables, el enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional, la población 284 colaboradores encuestados. Los resultados evidencian que el clima organizacional es bueno, el 78% es adecuado ambiente de trabajo, el desarrollo personal y laboral; la comunicación interna es regular 43%. Concluyendo la correlación positiva moderada de en 0.576, entre las variables.

En Ecuador Espinosa y Ancin (2018) buscó la correlación de la comunicación interna y el clima laboral, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y descriptivo. La población fue de 69 colaboradores. Los resultados, en la primera variable, el 47% considera regular, el 53% que se tiene adecuada comunicación en las reuniones, y un 18% mediante comentarios. El clima laboral está siendo afectado por las relaciones interpersonales (88%). Se concluye la relación de 0.717, entre las variables, dando a conocer, a mejor comunicación interna, mejor clima laboral.

Al Shobaki et al. (2018) investigaron acerca del nivel de clima organizacional en entidades educativas en el personal administrativo, investigación cuantitativa, descriptiva, se aplicó una encuesta a 280 colaboradores. Los hallazgos el clima organizacional ha sido en tecnología 75%, naturaleza del trabajo 72% en la forma de comunicación 71%, liderazgo 69%, en estructura organizacional 68% y determinación en la toma de decisiones ha sido 65%. Se concluye que, el clima organizacional es gestionado de manera adecuada para los trabajadores

Según, Santos y Gonçalves (2018) investigaron acerca de la cultura organizacional y comunicación interna del marketing en instituciones portuguesas, investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental, como población 365 individuos. Se determinó que la cultura organizacional a nivel apoyo 46%, innovación, apoyo 38%, reglas 88% y en el marketing digital 87%. Se concluye que existe relación positiva alta 0.77 entre las variables, una mejor cultura organizacional se puede lograr una comprensión interna.

Por su parte, Datta y Singh (2018) investigaron acerca de las dimensiones del clima organizacional en una organización hotelera, la investigación de enfoque cuantitativa, de tipo descriptivo, la población fue 504 colaboradores de 18 hoteles. Los resultados en el análisis exploratorio identificaron que las cinco dimensiones tienen una varianza del 60%. Se identificó deficiencias en el clima laboral entre los empleados de diferentes categorías de hoteles, en puestos de trabajo. Se sugiere a la gerencia del hotel concentrarse para crear las condiciones en el trabajo.

En Arequipa Cahuina (2019) investigaron acerca de la comunicación interna y el clima organizacional, investigación descriptiva- correlacional, de enfoque cuantitativo correlacional La población 31 colaboradores quienes respondieron a una encuesta. Se identificó que el 80% percibe que la comunicación interna es regular, respecto al clima organizacional 64% tiene las comodidades en su trabajo, 29% admite que tiene condiciones adecuadas en salario y beneficios, el 52% considera que se apoyan entre compañeros. Se puede concluir la correlación positiva de 0.947. entre las variables.

Mientras que, Huamani (2019) investigó acerca del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa transportes. El enfoque cuantitativo, tipo correlacional, la población 50 trabajadores. Los resultados el 70% admite adecuada estructura organizacional, el 52% las relaciones interpersonales, es buena, el 72% existe compromiso, el 56% considera deficiente la eficacia, y en eficiencia el 68% es adecuada. Se concluye relación entre las variables, 0.921. positiva

En Lima, Quiñones (2018) buscó relacionar entre la comunicación interna y el clima organizacional, el enfoque cuantitativo, correlacional. Los hallazgos encontrados en nivel bueno en un 60% la comunicación es eficaz, los flujos comunicacionales 59%, los canales de comunicación 61%, en cuanto al clima organizacional, el desempeño es considerado regular 64%, la satisfacción 69%, compromiso organizacional 63%. La investigación concluye con la relación positiva de 0.937. entre las variables

En Lima, Bello (2018) investigó acerca de la comunicación Interna en el clima laboral. La investigación fue cuantitativa con nivel descriptiva-explicativa. Los resultados el 50% considera regular en la comunicación formal e informal, la

comunicación horizontal es regular 51%, el clima laboral es regular 84%. Concluyendo la correlación positiva 0.507 entre las variables.

Para, León y Palacios (2018) determinó la influencia del clima organizacional en la motivación de los laboradores de una agencia de transporte. La investigación es cuantitativa. La población es de 30 trabajadores. Los resultados en cuanto al clima organizacional, 78% encuentran el apoyo y facilidades, 84% no existe independencia en la toma de decisiones, el 76% el sueldo no es adecuado y el 92% existe relaciones adecuadas, el 56% conoce sus funciones, 52% acepta críticas constructivas. Concluyendo, que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral, cuya confiabilidad es de 0.868, siendo el grado de influencia.

A nivel local, Pretel (2019) determinó el clima organizacional de una empresa. El estudio fue descriptivo, con diseño transversal. La población era de 30 trabajadores. Los resultados, fueron que las dimensiones: autorrealización 0,873, involucramiento laboral de 0, 945, supervisión de 0,840, comunicación de 0,910 condiciones laborales de 0,954 están relacionadas con el clima laboral. Se concluye que los trabajadores perciben el clima laboral de manera favorable.

Según, Alvarado (2019) tuvo como objetivo encontrar correlación entre la motivación laboral y clima organizacional. La investigación realizada fue correlacional, de tipo cuantitativa. Con una muestra de 36 trabajadores de la empresa. Los resultados indican que la motivación influye en un 0.957 en la de clima organizacional, la motivación está en un nivel alto 55% y la medición del clima organizacional es bueno 64%. Se concluye que para mejorar el clima organizacional puede ser mejorado mediante la motivación laboral.

Núñez (2018) elaboró una propuesta para mejorar el clima organizacional de los colaboradores en una empresa. La investigación fue de enfoque cuantitativo y la población 32 colaboradores. Se identificó que la autorrealización es buena 32%, el involucramiento laboral 36%, supervisión es media 29%, comunicación siendo alta para el 34% y la condición laboral 33%. Se concluye que los 5 factores que determinan el clima organizacional actual, se encuentran en nivel medio, no hay compromiso del trabajador con la empresa.

Picon (2019) determinó el clima laboral de los colaboradores. La investigación de enfoque cuantitativo. La población 20 colaboradores. Los resultados determinaron que hay una relación positiva entre la dimensión

supervisión y comunicación con significancia 0,016, se evidencia que no existe relación entre autorrealización, involucramiento laboral y condiciones laborales. Se concluye que el clima organizacional es positivo entre los trabajadores y las dimensiones se perciben de manera muy favorable, y la comunicación y las condiciones laborales, desarrollándose eficientemente

En cuanto a las teorías de comunicación interna, el modelo de Berlo, tiene como básico de la comunicación transformar a un individuo en un agente eficaz, capacitándolo para cambiar la conexión entre su organismo y su entorno. Las personas influyen e influyen conscientemente en los demás a través de la comunicación. Dado que el objetivo de toda comunicación es dar una respuesta detallada y precisa en otra persona, el comunicador debe usar información apropiada para expresar ese propósito. Si tiene un propósito claro, podrá comunicarse de manera efectiva y eficiente. Aunque este objetivo no siempre es consciente u olvidado, es difícil detener la comunicación. Pero incluso si el objetivo siempre está ahí, la comunicación a veces falla cuando se trata de influir e influir en la otra parte. Esencialmente, estos errores pueden ocurrir por dos razones: 1) desconocimiento del objetivo o hábitos habituales de comunicación, y 2) falta de comprensión de la respuesta que las personas quieren provocar (Díaz, 2021)

En cuanto a la definición de comunicación interna, es un conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización para construir y mantener buenas relaciones con sus miembros, mantenerse informados y motivados, contribuir y lograr objetivos, usando diferentes métodos y herramientas de comunicación. organizacionales (Cuenca y Verazzi, 2018).

Asimismo, para los directivos es una herramienta estratégica que les permite ser más competitivos, retener al mejor talento, identificar a los empleados en una verdadera cultura corporativa y aumentar el sentido de pertenencia y el éxito empresarial (Reyes et al., 2017). Además, la comunicación interna es una de las disciplinas donde mayor demanda de desarrollo teórico existe dentro de las relaciones públicas y la comunicación corporativa. Sin embargo, desde el ámbito profesional, la disciplina se desarrolla lentamente, pero con avances (González et al. 2020). La comunicación interna en el entorno corporativo es cada vez más valiosa porque ayuda a mejorar la interacción entre los empleados y la

organización. Es un área importante para investigadores y emprendedores que puede ser beneficiosa para el crecimiento (Castro y Diaz, 2019).

En cuanto a la importancia de la comunicación interna, Julca (2021) indicó que es importante resaltar que todas las organizaciones, independientemente del tipo y tamaño de la organización, deben inspirar la comunicación interna y considerarla como una herramienta fundamental, ya que permite a los colaboradores internos transmitir y recibir información, así como dar la oportunidad de publicar estrategias implementadas para actividades efectivas para su implementación. Los beneficios de la comunicación interna son intangibles y de largo plazo, pero un buen liderazgo también es la base de una comunicación externa exitosa. Por lo tanto, al utilizar todo su potencial, una organización puede volverse más competitiva tanto interna como externamente (Castro & Diaz, 2019). La comunicación interna en la organización, que garantiza que los empleados realicen sus actividades de manera efectiva, también es responsabilidad de la alta dirección y del nivel ejecutivo, pero como muestran las estadísticas, el desarrollo y la implementación caen cada vez más en la cadena de mando directo: ejecutivos y mandos intermedios (Damian, 2021).

Dentro de los objetivos de la comunicación interna, tiene como finalidad promover y desarrollar relaciones fluidas entre las personas y facilitar el flujo e intercambio de información (Cuenca, 2018). La comunicación interna es la clave para una gestión eficaz de la empresa. Sin ella, sería imposible organizar de manera efectiva, coordinar tareas, integrar a los empleados e implementar valores, objetivos y las visiones. Los estándares de comunicación interna se pueden resumir desde dos perspectivas: la organización como creadora de información y la organización como receptora de la organización (Aguirre & Vergara, 2017).

Por su parte, Ocampo (2016) establece dichos objetivos: constituye el trabajo y la colaboración entre todos los socios de la empresa, promueve la comunicación entre empresas y empleados. La empresa proporcionará a los socios comerciales información sobre la misión y la visión de la empresa. Función de comunicación interna: Es la función de dirigir y coordinar todas sus actividades y delegar funciones y responsabilidades en los empleados. Las funciones de comunicación pueden mejorar las organizaciones al crear una cultura compartida y un sentido de pertenencia (Fernández et al., 2017). Padrós et al.

(2021) definieron las siguientes funciones: Informar a los empleados y motivarlos para que realicen su trabajo de manera correcta y eficiente. Explicación: Los empleados deben entender lo que sucede en la empresa y cada departamento debe delegar funciones.

Las dimensiones de la primera variable, en primer lugar, son: comunicación interna, Antezana (2018) también se refiere a la comunicación organizacional por su naturaleza. Sin embargo, se reconoce mejor como dimensión. Los indicadores son los siguientes: comunicación descendente: desde los puestos directivos, dirigida a los empleados según el organigrama; comunicar la visión, metas, estrategias, programas y proyectos de la organización, y otra información. Comunicación ascendente: son mensajes enviados por los empleados a las capas superiores del organigrama de la empresa, expresa las preocupaciones, esperanzas e iniciativas de los socios. Comunicación lineal: se da entre socios del mismo nivel o posición en la organización. Mejorar el trabajo en equipo, mayoritariamente en el mismo campo.

Ocampo (2016) planteó que los medios de comunicación interna se pueden dividir en cuatro categorías: interpersonales, no verbales, visuales y audiovisuales. Estos indicadores son: La comunicación interpersonal: herramienta fundamental para mejorar aspectos organizativos, crear un clima laboral adecuado y acompañar a los empleados ante el cambio (Viñaràs y Gonzalvèz, 2019), Comunicación interna no verbal: a través de los gestos, la postura, el contacto físico, el tono de voz, nuestro cuerpo envía una serie de señales que transmiten mucha información. Comunicaciones visuales y audiovisuales: mediante boletines informativos, correos electrónicos, llamadas, WhatsApp, Videoconferencias, hasta los grupos en redes sociales (Vasquez, 2020)

Teniendo como tercera dimensión las formas de comunicación interna. Papic (2019) existe la comunicación formal, que se define como aquella comunicación en la que se obtiene información a través de un canal o vía adecuada. También conocida como comunicación oficial. El objetivo principal de esta comunicación es hablar correctamente y garantizar que la información se recibe correctamente. La comunicación informal se define como una forma de comunicación en la que no se utilizan métodos formales para la comunicación. Los individuos/subordinados no siguen las reglas estrictas de la organización.

El clima organizacional surge de manera espontánea en los empleados y directivos inmersos en el ambiente laboral, a partir de la percepción de la comunicación, la toma de decisiones y los procesos motivacionales que inciden en la psicología de la interacción e interdependencia en la organización a nivel individual y colectivo (Bustamante, 2022). Es percibido directa o indirectamente por los empleados y afecta el comportamiento laboral, convirtiéndolo en un aspecto diagnóstico de las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o mejorar el desempeño de los procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).

La teoría del clima organizacional propuesta por Litwin y Stringer en el año de 1968, hacen referencia de la estabilidad del ambiente al interior de la empresa que viven los trabajadores tiene influencia en el comportamiento. Detallan que aspectos importantes como la conducta de las personas en la empresa puede estar influenciada por las situaciones internas que mejoran o empeoran el clima de la empresa, a la vez admiten que la motivación puede modificar la conducta del colaborador, además, los factores como la historia, la tradición, el liderazgo tienen incidencia en el logro de un clima organizacional ameno (Murrieta et al., 2019).

El clima organizacional es la apreciación del sujeto sobre el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el comportamiento de cada integrante, trato de los directivos, los planes de desarrollo profesional y personal que ofrece la empresa. Asimismo, se entiende como la percepción que tiene el colaborador frente a las acciones, estrategias, normas, reglas y estructura organizacional que tiene la empresa para con sus integrantes (Pedreschi et al. 2022). Mientras que, Paredes y Quiroz (2021) citando a Chiavenato, el clima organizacional está relacionado con el ambiente interno en el que interactúan los compañeros de trabajo y con el grado de motivación de los miembros, argumentando que las relaciones sociales y laborales entre las personas varían según las percepciones individuales.

Características del clima laboral, estos son aspectos importantes de la organización y son por tanto un grupo de términos que describen una organización o empresa, por lo que Gómez et al (2020) caracteriza las siguientes características: es un fenómeno que puede incidir en cambios en la empresa, con todas las características del miembro de la empresa, lograr acciones que pueden tener consecuencias que afectan a los miembros de la

empresa tanto de manera positiva como negativa. Las dimensiones del clima organizacional son: i) Autorrealización: es la apreciación del colaborador frente al ambiente, estructura, liderazgo, características de la empresa frente a las posibilidades de desarrollo profesional y personal para su crecimiento a futuro.

ii) Involucramiento laboral: es la caracterización del personal con valores, visión, misión y el compromiso para el desarrollo eficaz de la empresa y, por ende, del colaborador; iii) la supervisión: son las acciones de seguimiento, supervisión y control que tienen los directivos a las actividades laborales buscando que cumplan con sus obligaciones diarias; iv) comunicación: es la forma como se comunica entre colaborador, directivos y compañeros buscando contar un desarrollando, precisión y relación en la información que se comparte y el cuidado de los usuarios y clientes de la empresa v) condiciones de trabajo: reconocer que la organización aporta los factores materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas que le son asignadas (Palma, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

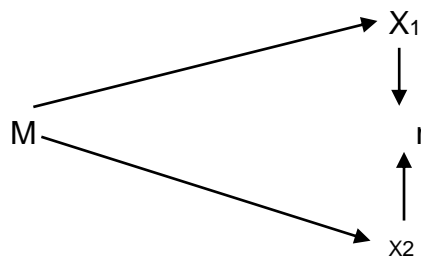
La investigación aplica un enfoque cuantitativo, debido a que se busca contrastar una hipótesis mediante el uso de datos estadísticos que permitieron describir los resultados de las variables clima organizacional y comunicación interna (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se termina investigación básica, con la finalidad de describir el conocimiento existente de las variables estudiadas para conocer la situación actual y mostrar las evidencias mediante resultados encontrados (Carrasco, 2016). Por otro lado, este estudio es relevante porque trata de correlacionar y confirmar la relación que existe entre la comunicación interna de la empresa y el clima organizacional en Transmar de Chiclayo. (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

La investigación aplico el diseño no experimental, porque no se realizó ninguna alternación o modificación en el proceso del estudio de las unidades de análisis que fueron los colaboradores de la empresa Transmar, solo se recolectó la información en su contexto natural. Además, esta investigación es de diseño transversal porque la información se recolecta en un solo momento dado del estudio para luego realizar el procesamiento de los datos (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño que se utilizó para relacionar las variables es el siguiente:

Figura 1

Diseño correlacional



M: trabajadores de la empresa

X₁: Comunicación interna

X₂: Clima organizacional

R: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable X₁: Comunicación interna

Definición conceptual

La comunicación interna en la organización asegura que los empleados puedan realizar sus actividades de manera efectiva, nuevamente esto es responsabilidad de la alta dirección y alta gerencia, pero según las estadísticas, la formulación e implementación recae cada vez más en la cadena de mando directa: gerentes y mandos medios, Gerente (Damian, 2021).

Variable X₂: Clima organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional surge espontáneamente cuando los empleados y directivos están inmersos en su ambiente de trabajo, y surge de la percepción de la comunicación, la toma de decisiones y los procesos motivacionales que afectan el nivel psicológico y colectivo de los individuos. (Bustamante, 2022).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se consideró como unidad de estudio a los colaboradores de la empresa Transmar de la ciudad de Chiclayo, en una totalidad de 32 personas que participaron en esta investigación. Según Bernal (2016) la población de un estudio está constituida por un conjunto de individuos, objetos, cosas o elementos ubicados en un lugar que comparten ciertas características.

Criterios de inclusión y exclusión

En los criterios de inclusión se incluyeron a las personas que trabajan en la empresa Transmar mayor a 3 meses de contratados, se ha considerado a personas de ambos sexos, también personas mayores de 18 años hasta 70 años. Términos

de exclusión: se excluyeron a personas que trabajan menos de 3 meses, personas que ofrecen servicios básicos o practicantes que tienen menor a 18 años.

Muestra

En este estudio se considera como muestra a 32 empleados debido a que la población son todos los participantes de los cuales se obtiene la información sobre estas dos variables. Una muestra es un subconjunto de la población de estudio y es un porcentaje de todas las unidades que componen la población de estudio (Bernal, 2016).

Muestreo

El muestreo que se realizado ha sido no probabilístico de tipo por conveniencia, porque se consideró a todos los integrantes de la población, sin hacer ningún tipo análisis estadístico para definir una muestra.

Unidad de análisis

Vendrían a ser los colaboradores de la empresa de transportes Transmar que laboran en las diversas áreas de la organización.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleo como técnica la encuesta, utilizada para recopilar la información de los empleados de la empresa de transportes Transmar, permitió obtener los datos necesarios para medir las dos variables de comunicación interna y clima organizacional. Se entiende por encuesta como una técnica que se aplica a las personas de manera masiva para recoger la información necesaria que busca el investigador (Sánchez, 2019).

Instrumento

Se aplico como instrumento el cuestionario, herramienta de recolección de datos aplicados a la población de estudio mediante Google Forms, donde la variable comunicación interna estuvo conformada por 18 preguntas y para variable clima organizacional se consideró 22 ítems. El cuestionario es un conjunto de

preguntas que puede ser administrado de manera presencial o virtual (Bernal, 2016). Ambos cuestionarios que permitieron medir las variables de comunicación interna y clima organizacional estuvieron basados según la escala de Likert, que son las siguientes (1. nunca; 2. casi nunca; 3. a veces; 4. casi siempre, 5. siempre), luego de recoger la información se realizó el procesamiento para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos definidos en tres categorías que contiene tres niveles: bajo, regular y bueno para las dimensiones y variables.

Validez

Respecto a la validez del cuestionario se realizó mediante tres especialistas con estudios de postgrado, revisaron, verificaron y analizaron las preguntas, determinando que las preguntas si permitieron recoger la información de las variables, dimensiones e indicadores.

Tabla 1

Listado de expertos

Experto	Especialidad	Calificación
Dr. Jorge Luís Gutiérrez Sánchez	Administración	
Ana Laura Alarcón Sánchez	Administración	Aprobado
Franklin Luis Olivos Arellano	Administración	

Confiabilidad

Se comprobó la veracidad del cuestionario en el programa SPSS 26, donde se obtuvo que las preguntas formuladas para cada variable son confiables, según el Alfa de Cronbach están por encima del 0.80, lo representó que el instrumento es confiable y recoge la información de las variables (Sánchez, 2019).

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Comunicación Interna	0.867	Muy buena
Clima organizacional	0,933	Excelente

3.5. Procedimientos

Para la ejecución del trabajo de investigación, el primer paso fue la supervisión de información bibliográfica en diversas revistas indexadas como las fuentes de datos Scopus, Redalyc, entre otras, el uso de libros autores reconocidos también ayudaron para nuestro marco teórico y para la definición de nuestras variables, Comunicación interna y Clima organizacional. También se procedió a solicitar a la empresa la autorización obligatoria para poder realizar el recojo de la información a través de la aplicación del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos.

Ante todo, se ha definido la técnica e instrumento que fue aplicado a la población de estudio, luego tabuló los datos para verificar el grado de confiabilidad del cuestionario, luego se organizó la información de cada variable, dimensión, indicador y por ítems para presentar los resultados descriptivos de la comunicación interna y clima organizacional. Luego se verificó mediante la prueba de normalidad donde se verificó que los datos no presentan normalidad y que el programa use la estadística de Rho de Spearman con el uso de programa SPSS 26, luego se realiza la correlación de variables para contrastar la hipótesis planteada tanto la general como las específicas. Finalmente, se presenta los hallazgos en tablas y gráficos que permitieron describir los principales hallazgos.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se evitaron las copias y el plagio teniendo en cuenta los siguientes principios éticos: consentimiento informado, cuando el investigador solicita permiso y aprobación para la cooperación voluntaria entre individuos o elementos considerados como población que ha recolectado la información necesaria para el estudio. Otro aspecto ético es la amabilidad, ya que el estudio fue diseñado para evitar dañar a los encuestados como seres humanos que eran muy importantes en el estudio y todos eran considerados iguales. La consistencia se refiere al uso de estrategias apropiadas para la recopilación de datos y permitiría obtener información consistente, ya que son las respuestas de la población, y la herramienta ha sido investigada y validada por expertos y estadísticos para refinar las tablas de confianza. Esto requiere confidencialidad, acceso a información

pública durante la investigación y datos que se usan solo para la investigación y no se pueden usar para otros fines.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación interna en la empresa Transmar, Lambayeque.

Tabla 3

Variable comunicación interna

Valoración	Colaborador	%
Mala	3	9.4%
Regular	19	59.4%
Buena	10	31.3%
Total	32	100.0%

Nota. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Transmar de Chiclayo

Según los resultados recolectados, se pudo apreciar que el 59.4% percibe que la comunicación interna regular, el 31.3% admite que, es buena; mientras que, el 9.4% considera que es mala. En consecuencia, la mayoría de colaboradores percibió que los tipos de comunicación, los métodos y las formas que se emplean en la empresa Transmar son regulares por razones que no se logra la coordinación, comunicación entre compañeros y directivos de manera óptima, es necesario mejorar en las dimensiones que se han investigado para lograr obtener mejores resultados.

Tabla 4

Dimensiones de la variable comunicación interna

Valoración	Tipos de comunicación interna		Medios de comunicación interna		Formas de comunicación	
	n	%	N	%	N	%
Mala	7	21.9%	4	12.5%	8	25.0%
Regular	14	43.8%	21	65.6%	15	46.9%
Buena	11	34.4%	7	21.9%	9	28.1%
Total	32	100.0%	32	100.0%	32	100.0%

Nota. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Transmar de Chiclayo

En la dimensión tipos de comunicación se ha encontrado que, el 43,8% consideran que la comunicación ascendente, descendente y horizontal es regular, el 34.4% es buena y un 21,9% admitió como deficiente o mala. Permitiendo entender que la comunicación interna en sus tres tipos que se investigó está a un nivel regular, tanto en la comunicación de directivos a trabajadores y viceversa. Además, en la comunicación horizontal se ha encontrado regular.

En la dimensión medios de comunicación interna, se pudo conocer que, 65.6% es regular, el 21.9% es buena y el 12.5% calificó como mala. Por lo tanto, los medios de comunicación empleados son los interpersonales, sonoros, visuales y audiovisuales son en su mayoría regulares en toda la empresa, debido a situaciones como la falta de confianza con los directivos y la falta de cultura de comunicativa de algunos trabajadores donde no comunicación sino interpretan ciertas acciones y no se logra entender el mensaje.

En la dimensión formas de comunicación, se identificó que el 46.9% de trabajadores calificó como regular, el 28.1% es buena y para el 25% es mala. Estos hallazgos, permitieron describir que, la mayoría de colaboradores consideró que en la comunicación formal mediante con documentos, reuniones, capacitaciones que se realiza es regular, mientras que un considerable 25% percibe que es mala, en la comunicación informal a veces se generan malos entendidos, chismes, discusiones en algunos colaboradores.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque

Tabla 5

Variable clima organizacional

	Colaborador	%
Malo	4	12.5%
Regular	16	50%
Bueno	12	37.5%
Total	32	100%

Nota. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Transmar de Chiclayo

En la segunda variable se identificó que, el 50% de colaboradores admite que, el clima organizacional es regular, el 37.5% es bueno y un 12.5% es bajo. En consecuencia, se determinó que el clima organizacional de la empresa Transmar es regular, por razones que no se gestiona de manera óptima en la autorrealización, condiciones laborales, en el involucramiento del personal.

Tabla 6

Dimensiones de la variable clima organizacional

Dimensiones		Mala	Regular	Buena	Total
<i>Autorrealización</i>	n	6	13	13	32
	%	19%	40.60%	40.60%	100%
Involucramiento laboral	n	7	9	16	32
	%	21.90%	28.10%	50%	100%
Supervisión	n	10	6	16	32
	%	31.30%	18.80%	50%	100%
Comunicación	n	5	9	18	32
	%	15.60%	28.10%	56.3%	100%
Condiciones laborales	n	2	17	13	32
	%	6.30%	53.1%	40.6%	100%

Nota. Datos obtenidos de los trabajadores de la empresa Transmar de Chiclayo

En la dimensión autorrealización, se identificó que es buena para el 40.6% de trabajadores, el 40.6% calificó como regular y el 19% como mala o deficiente. En la dimensión involucramiento laboral, el 50% de trabajadores indicó que siente que está comprometido con la empresa, el 28.1% regular y el 21.9% admitió que no se siente como parte de la empresa, por las actividades que se realiza, pero si cumplen con sus actividades laborales. En la dimensión supervisión el 50% consideró que se tiene estrategias y actividades claras para verificar el trabajo de los compañeros, 31.3% percibió que no es mala, no se supervisa de manera eficiente y 18.8% calificó como regular. En la dimensión comunicación el 56.3% es buena, para el 28.1% es regular; mientras que, el 15.6% es mala. Por lo tanto, la comunicación a nivel interno y externo es considerado como buena por una cantidad importante de trabajadores.

En la dimensión condiciones laborales, el 50.3% preciso que es regular, el 40.6% como buena, y solo un 5.6% es mala. En consecuencia, las condiciones laborales en la empresa Transmar es regular según la calificación de los trabajadores.

Objetivo específico 3: Describir la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable comunicación interna en la empresa Transmar.

Tabla 7

Correlación dimensiones clima organizacional y comunicación interna

Dimensiones	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	Variable
Autorrealización	0.505	0.122	
Involucramiento laboral	0.494	0.004	
Supervisión	0.530	0.002	Comunicación interna
Comunicación	0.509	0.003	
Condiciones laborales	0.637	0.000	

Según el análisis estadístico realizado mediante la Rho de Spearman, se puede apreciar que las dimensiones involucramiento laboral (0.494), supervisión (0.530) comunicación (0.509), condiciones laborales (0.637) si se relacionan con la variable comunicación interna, debido que, el grado de significancia bilateral es menor al 0.05; mientras que, en la dimensión autorrealización no presenta relación porque el valor de significancia es 0.122, en consecuencia, no se relaciona con la comunicación interna.

Objetivo específico 4: Conocer la relación entre las dimensiones de comunicación interna con la variable clima organizacional en la empresa Transmar, Lambayeque.

Tabla 8

Relación dimensiones comunicación interna y clima organizacional

Dimensiones	Rho de Spearman	Sig.	Variable
Tipos de comunicación interna	0.510	0,003	Clima organizacional
Medios de comunicación interna	0.183	0,315	
Formas de comunicación	0.585	0,000	

Mediante el estadístico de la Rho de Spearman se pudo conocer que las dimensiones de tipos de comunicación (0.510) y formas de comunicación (0.585) si presentan relación con el clima organizacional porque el nivel de significancia es 0.00. Solo en la dimensión medios de comunicación interno no se relaciona con la variable dependiente, dado que el nivel de significación es superior a 0.05. En esta investigación se determinó que estadístico se puede utilizar, mediante la comprobación si son datos paramétricos o no paramétricos, para ello se utilizó la prueba de normalidad que se detalla a continuación:

Contraste de la prueba de normalidad

H₀: Las variables comunicación interna y clima organizacional siguen una distribución normal

H₁: Las variables comunicación interna y clima organizacional no siguen una distribución normal

Tabla 9

Contrate de la prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.778	19	0.001
Clima laboral	0.366	10	0.000

En base a la población de estudio conformada por 32 trabajadores de la empresa de transportes Transmar, se aplicó las pruebas de normalidad se realizaron con Shapiro-Wilk, siempre que hubiera menos de 50 unidades de estudio. Por lo tanto, las variables que determinan la comunicación interna y el clima organizacional no siguen una distribución normal, el valor de significancia fue 0.00, en consecuencia, las variables no presentan normalidad.

Objetivo general: Determinar la relación de la comunicación interna y clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque.

Tabla 10

Correlación de clima organizacional y comunicación interna

Descripción		Comunicación interna		
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.640**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	32	32

Según los datos obtenidos, mediante el estadístico Rho de Spearman, se pudo contrastar la hipótesis general, identificando una relación de 0.640, conllevando a aceptar la hipótesis alterna, el nivel de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05 se acepta dicha hipótesis. En consecuencia, con un 95% de confianza se acepta la relación de las variables, y se determina que ante una mejor comunicación interna se mejorará el clima organizacional debido a la relación encontrada, o ante una deficiente comunicación interna se puede tener un bajo clima laboral en la empresa investigada.

V. DISCUSIÓN

El estudio planteó el primer objetivo específico de determinar el nivel de comunicación interna en la empresa de transportes Transmar. Se identificó que, la mayoría de colaboradores 59.4% percibe como regular la comunicación interna, debido que las formas de comunicación entre compañeros se realiza con ciertas limitaciones por la falta de confianza, el riesgo que se generen algunos malos entendidos, de otro lado, con la gerencia no se ha tenido la oportunidad de organizar actividades de compartir, que generen confianza, pero tampoco la gerencia ha tenido la flexibilidad en desarrollar estrategias para una comunicación eficiente, es por ello, que la comunicación interna solo es considerada de regular.

En esa perspectiva, estos hallazgos, tiene semejanza con la investigación de Espinosa y Ancin (2018) quienes encontraron que, el 47% de colaboradores perciben que la comunicación interna es regular porque los trabajadores no logran tener la confianza suficiente para expresar sus pensamientos e ideas respecto al trabajo que se realiza, tampoco la gerencia ha definido acciones de comunicación activa a nivel interno para lograr interactuar con todo el personal.

Sin embargo, se tiene cierta diferencia con la investigación de Cahuina (2019) autor que manifiesta que considerando que la frecuencia de comunicación interna en la empresa alcanza el 80% regular, dado que, la empresa tiene en cuenta a sus fortalezas para trabajar atender las necesidades de los colaboradores; las evidencias la importancia de la comunicación interna en las empresas para generar un trabajo eficiente, articulado y basado en equipos gracias a la comunicación que genera confianza y compromiso.

El aporte teórico de Cuenca (2018) describe que la comunicación interna es la clave para una gestión eficaz de la empresa. Sin ella, sería imposible organizar de manera efectiva, coordinar tareas, integrar a los empleados e implementar valores, objetivos y las visiones. Asimismo, la comunicación interna es la clave para una gestión eficaz de la empresa. Sin ella, sería imposible organizar de manera efectiva, coordinar tareas, integrar a los empleados e implementar valores, objetivos y las visiones. Los estándares de comunicación interna se pueden resumir desde dos perspectivas: la organización como creadora de información y la organización como receptora de la organización (Aguirre y Vergara, 2017).

Respecto al segundo objetivo específico de determinar el nivel del clima organizacional en la empresa de transporte Transmar, los resultados obtenidos, evidencia que la percepción de los trabajadores en un 50% consideran que es regular, estos resultados se dan por razones que no se gestiona de manera óptima en la autorrealización, condiciones laborales, en el involucramiento del personal; estos hallazgos tienen una semejanza con el estudio de Cahuina (2019) en su investigación acerca de la comunicación interna y el clima organizacional, en la última encontró que, el 64% trabajadores aduce que tiene las comodidades en su trabajo, 29% admite que tiene condiciones adecuadas en salario y beneficios, el 52% considera que se apoyan entre compañeros.

Estos hallazgos tienen ciertas diferencias con el estudio de Núñez (2018) analizó las dimensiones del clima organizacional logrando los siguientes hallazgos en la autorrealización es buena 32%, el involucramiento laboral 36%, supervisión es media 29%, comunicación siendo alta para el 34% y la condición laboral 33%. Se concluye que los 5 factores que determinan el clima organizacional actual, se encuentran en nivel medio, pero en comparación con el estudio realizado en la empresa Transmar la calificación de regular es menor. Los factores que conllevan a obtener una clima organizacional esperado cumplen un papel preponderante dentro de las organizaciones debido a que repercute en el desempeño del colaborador, el aporte teórico de Palma (2004) admite que la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones de trabajo conllevan a lograr un clima empresarial esperado.

En cuanto al tercer objetivo específico de conocer la relación entre las dimensiones de comunicación interna con la variable clima organizacional en la empresa Transmar, los resultados son que existe relación de las dimensiones de tipos de comunicación interna (0.510) y la dimensión formada de comunicación (0.585) se aprecia una relación moderada con el clima organizacional, mientras que la dimensión medios de comunicación interno no presenta relación, dado que, el nivel de significancia es 0.315, al tener dicho resultado se determina que no existe relación. En consecuencia, en esta investigación se ha encontrado que existe relación positiva moderada en dos dimensiones de comunicación interna hacia el clima organizacional, frente a ello, se entiende que si se mejora la comunicación al interior de la empresa se puede lograr mejores resultados en el clima institucional,

dado que se entiende, la comunicación cumple un rol determinante para conseguir objetivos.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Barrera (2021) realizó la investigación acerca de la comunicación interna y el clima organizacional y en su conclusión describe la relación positiva moderada de en 0.576, es una investigación muy cercana porque se tiene una relación positiva pero moderada. Para Diaz (2021) las personas influyen conscientemente en los demás a través de la comunicación. El propósito de toda comunicación es producir una respuesta específica en otra persona, el comunicador debe usar información apropiada para expresar ese propósito, si tiene un propósito claro, podrá comunicarse de manera efectiva y eficiente. Además, los beneficios de la comunicación interna conllevan a lograr resultados más eficientes si se cuenta con un adecuado liderazgo también genera buena comunicación en la empresa y permite que la comunicación externa sea exitosa. Por lo tanto, al utilizar todo su potencial, una organización puede volverse más competitiva tanto interna como externamente (Castro y Diaz, 2019)

En cuanto al cuarto objetivo específico de describir la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable comunicación interna en la empresa Transmar, los resultados se halló incidencia de las dimensiones de clima organizacional con la variable comunicación interna. Los resultados determinaron que la dimensión implicación laboral se correlaciona positivamente de 0.494 con el clima organizacional, dimensión supervisión relación de 0.530 positiva, Condiciones laborales 0.637 relación positiva, en cuanto a la dimensión autor relación, esta no presenta relación con el clima organizacional, teniendo una significancia de 0.122 negativa.

Estos hallazgos, tienen semejanzas con el estudio de Pretel (2019) quien identificó en las dimensiones del clima organización los siguientes resultados autorrealización 0.873, Involucramiento laboral de 0.945, Supervisión de 0.840, Comunicación de 0.910 Condiciones laborales de 0.954 están relacionadas con el clima laboral. Se concluye que los trabajadores perciben el clima laboral de manera favorable. Asimismo, los resultados encontrados difieren con la investigación de Santos y Gonçalves (2018) en su investigación acerca del clima organizacional y comunicación interna, se trabajó con otras dimensiones donde encontró que la

cultura organizacional a nivel apoyo 46%, innovación, apoyo 38%, reglas 88% y en el marketing digital 87%.

Desde la perspectiva teoría Gómez et al (2020) el clima organización es considera como un fenómeno que puede incidir en cambios en la empresa, con todas las características del miembro de la empresa, lograr acciones que pueden tener consecuencias que afectan a los miembros de la empresa tanto de manera positiva como negativa. Además, se entiende que, las dimensiones del clima organizacional permiten mostrar la realidad de manera dividida para una mejor toma de decisiones como estrategias o alternativas para mejorarlo, donde se puede aplicar acciones correctivas en las condiciones laborales, en la supervisión, en la comunicación como parte de la mejora del clima en la empresa.

El objetivo general se determinó existe relación entre comunicación interna y el clima organizacional, apoya en el estadístico de la Rho de Spearman, se pudo identificar que, la relación es 0.640 es positiva y significativa alta, conllevando a contrastar la hipótesis que mencionada existente relación entre las variables mencionadas y se acetó porque, el nivel de significancia es 0.000, siendo menor al 0.05 se acepta dicha hipótesis. Es por ello, se determina que ante una mejor comunicación interna se mejorar el clima organizacional debido a la relación encontrada, o ante una deficiente comunicación interna se puede tener un bajo clima laboral en la empresa investigada.

Estos hallazgos se contrastan con el estudio de Barrera (2021) quien realizó una investigación acerca de la comunicación interna y el clima organizacional, donde pudo identificar que, el clima organizacional es bueno, el 78% es adecuado ambiente de trabajo, el desarrollo personal y laboral; la comunicación interna es regular 43%. Concluyendo la correlación positiva moderada de en 0.576, entre las variables. En Ecuador Espinosa y Ancin (2018) busco la correlación de la comunicación interna y el clima laboral, encontró en la primera variable, el 47% considera regular, el 53% que se tiene adecuada comunicación en las reuniones, y un 18% mediante comentarios. El clima laboral está siendo afectado por las relaciones interpersonales (88%). Se concluye la relación de 0.717, entre las variables, dando a conocer, a mejor comunicación interna, mejor clima laboral. Desde la perspectiva teórica, el clima organizacional surge espontáneamente

cuando los empleados y directivos están inmersos en su ambiente de trabajo, y surge de la percepción de la comunicación, la toma de decisiones y los procesos motivacionales que afectan el nivel psicológico y colectivo de los individuos. (Bustamante, 2022)

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye con la aceptación de la relación entre comunicación interna y el clima organizacional en la empresa de transporte Transmar de Lambayeque cuya relación es significativa positiva dado que su fuerza de relación es 0.640, por lo tanto, ha sido aceptada, dado que, el grado de significancia ha sido menor al 0.05. En consecuencia, ante una mejor comunicación interna entre los integrantes de la empresa se puede lograr un mejor clima organizacional.
2. Los resultados para la comunicación interna en los trabajadores de la empresa transportes Transmar permite determinar a los investigadores que el nivel de comunicación interna dentro de la organización presenta ciertas deficiencias debido a razones de descoordinación no se logra una buena, comunicación entre compañeros y directivos de manera óptima, para ello es necesario aplicar el modelo de Berlo, debido a que este permite transformar a un individuo en un agente eficaz, capacitándolo para cambiar la conexión entre su entorno.
3. En el clima organizacional, se identificó por la mayoría de trabajadores como regular porque se puede trabajar de manera tranquila, coordinada entre compañeros, una cantidad importante lo percibe como bueno en la empresa Transmar de Lambayeque. En las dimensiones de autorrealización, condiciones laborales lo consideran como regular y la en el involucramiento laboral, supervisión, comunicación califican como buena.
4. Los investigadores determinan que si bien existen ciertos factores que contribuyen a la mejora del clima organizacional entre los colaboradores de la institución tales como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación, existen otro que suelen debilitarlos como condiciones laborales, este último no incide en la percepción del colaborador en relación al clima organizacional, además los encuestados mencionan que el clima entre el personal es regular por lo tanto se tiene que poner más énfasis en superar esas debilidades.
5. De la misma manera determinaron que existe factores que contribuyen a una buena comunicación debido a que guardan relación tales como tipos de comunicación interna, y formas de comunicación por lo tanto conllevan a determinar que, ante una mejor forma de comunicarse, de acuerdo a los tipos que se utilicen se puede lograr un mejor clima organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la empresa de transportes Transmar de Lambayeque, debe capacitar a sus empleados para aplicar tecnologías y herramientas estratégicas para garantizar mejores procesos de comunicación que brinden a los empleados acceso a la información que está sucediendo en la organización a través de la comunicación interna o plataformas web.
2. También se recomienda a las empresas de transporte realizar actividades recreativas fuera del trabajo en el área administrativa, para crear una hermandad de los empleados, lo que puede mejorar el trabajo en equipo y las relaciones mutuas y garantizar el mejor clima organizacional.
3. Por otro lado, también se recomienda mejorar el conocimiento de los empleados sobre las normas y procedimientos de la empresa, introducir grupos de comunicación a través de aplicaciones como WhatsApp, Messenger, y así colocar la información necesaria para que todos los empleados entiendan lo que sucede en la empresa. Destacando adicionalmente a los mejores empleados. Además de buenos resultados, premiar su desempeño para incentivar a los empleadores a brindar un mejor
4. Finalmente, se recomienda a las empresas que realicen una encuesta anual a los empleados para asegurarse de que los empleados están progresando y mejorar la comunicación interna y el clima organizacional resultante.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2018). *La falta de comunicación interna en una pyme del partido de General San Martín, afecta consecuentemente a su clima organizacional* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Marcos]. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/157>
- Aguirre, D., & Vergara, F. (2017). *Comunicación Interna Sin fronteras*. Chile : RIL editoriales .
- Al Shobaki, M., Abu-Naser, S., Abu Amuna, Y., & El Talla, S. (2018). *The level of organizational climate prevailing in palestinian universities from the perspective of administrative staff*. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/355>
- Alvarado, A. (2019). *Motivación laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Alvarado E.I.R.L y su relación con el clima organizacional Chiclayo, 2016-2017* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1725>
- Antezana, M. (2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian?* *Conexión ESAN*. <https://acortar.link/hd7A5z>
- Arteaga, F., & Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Arteaga, F., & Pilligua, L. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*.
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo].. <https://hdl.handle.net/20.500.12585/10021>
- Bello, P. (2018). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias* [Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3574>
- Blanco, A. (2018). *La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo].. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39986>

- Blanco, A. (2018). *La comunicación interna y clima laboral en una institución educativa privada, Carapongo – 2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39986>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: UNED.
- Bustamante, M. (2022). Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. *Scielo*, 13(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200037>
- Cahuina, R. (2019). *Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa explo drilling Perú s.r.l., arequipa 2018* [Tesis pregrado, Universidad San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9954>
- Canales-Farah, A., López-Gómez, J., & Napán-Yactayo, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124-142. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Carillo, C., & Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Castro, A., & Diaz, P. (2019). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Universidad de Málaga*, 29(3). doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro, A., & Diaz, P. (2019). Comunicación organizacional. *Revista internacional de Información y Comunicación*, 28(5). doi:<https://doi.org/10.3145/EPI>
- Castro, C., & Espinoza, M. (2019). *Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1808>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Dialnet*, 9(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522348>
- Condor, O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Scielo. <https://acortar.link/NKYTcw>
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC.

- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC .
- Damian, J. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales. *Scielo*, 19(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2021000400624
- Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 40-48. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>
- Diaz, R. (2021). Teoría de la comunicación corporativa. *Dialnet*, 6(3). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2519>
- Duran, I., Gallegos, M., & Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Espacios*, 40(40). <https://acortar.link/bMHW6A>
- ESAN. (2018). Estrategias para obtener un buen clima laboral. *ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- ESAN. (2020). Importancia de la comunicación no verbal dentro de la empresa. *Conexión ESAN*. <https://acortar.link/oltjhx>
- Espinosa, J., & Ancin, I. (2018). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *PODIUM Edición*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741949>
- Fernández, P., Arizcuren, A., & Cabezas, E. (2017). Guía de buenas prácticas de comunicación interna. *FEAPS*. <https://acortar.link/0SDwVI>
- Gómez, C., Vesga, J., & Garcia, M. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Colombia : Editorial Universidad Católica de Colombia.
- González, Juan, Rincon, S., & Viñarás, M. (2020). La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la universidad. *Comunicación y Hombre* (16). doi:<https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- Huamani, Y. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Marver S.A.C. de Los Olivos, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36418>

- Julca, F. (2021). Comunicación interna: de lo tradicional a lo digital. *Universidad Autónoma del Perú*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1164>
- León, Y., & Palacios, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palaces's agencia Cajamarca*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/1447>
- Melendez, R., & Tejada, S. (2020). Clima organizacional y síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital de Jaén. *Revista Científica UNTRM*, 3(1). doi: <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.569>
- Mendoza, D. (2020). *Diseño de un plan de comunicación interna para una empresa privada que asume trabajadores del Estado después de una concesión pública-privada* [Tesis pregrado, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/4669>
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villareal*, 7(2). <https://doi.org/10.24039/cv201972819>
- Núñez, K. (2018). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte de pasajeros*. [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1487>
- Ocampo, M. (2016). *Comunicación empresarial plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Bogotá : Ecoe Ediciones Ltda.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(12), 3–12. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- Oviedo, A., & Manosalvas, C. (2022). *La influencia del liderazgo transformacional en el clima organizacional*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35350>
- Paccha, J. (2018). *La comunicación organizacional y el proceso estratégico de comunicación corporativa en el programa de desarrollo de área (pda) pasa-San Fernando del Cantón Ambato, provincia del Tungurahua* [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1134>

- Padros, L., Ferres, C., & Verazzi, L. (2021). *Comunicacion interna en pandemia*. Barcelona: Editorial UOC.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC Manual*. Lima.
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en Chile. *Scielo*, 10(1). <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Scielo*, 1(46). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1). <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedreschi, L., Feliciano, C., Santos, N., Guimaraes, M., Ferreira, B., & Assis, A. (2022). Organizational climate and nurses' turnover intention: a mixed method study. *Scielo*. doi:<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0792>
- Picon, C. (2019). *Diagnóstico del clima laboral en el área de control de deuda y cobranza, SUNAT*. [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2200>
- Pretel, V. (2019). *Clima organizacional de la empresa de transportes Turismo Vásquez asociados S.R.L.* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1844>
- Quiñones, E. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI Industrial*. [Tesis pregrado, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3244>
- Reyes, E., Montaña, M., & Oyarvide, H. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 3(4). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Sandoval, M. (2019). Dimensiones del clima organizacional. *Administracion*, 10(27).

- Santos, J., & Gonçalves, G. (2018). Organizational culture, internal marketing, and perceived organizational support in portuguese higher education institutions. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 38-41. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2018a5>
- Torres, C. (2022). *La relación entre comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85916>
- Valdiviezo, B., & Vera, L. (2020). *Motivación personal y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa procesadora de alimentos de la región Lambayeque, agosto – diciembre, 2017*. [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2576>
- Vasquez, P. (2020). Plan de Comunicación Interna - 2020. *Comunicación Interna del Ministerio del Ambiente*. <https://acortar.link/6ikRoy>
- Viñaràs, M., & Gonzalvèz, J. (2019). La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas. *Investigación*. <https://acortar.link/tz68E7>
- Yance, K., & Egas, E. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 20. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y clima laboral en la empresa de transporte Transmar?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación interna en la empresa de transporte Transmar?</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de comunicación interna con la variable clima organizacional en la empresa Transmar, Lambayeque?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable comunicación interna en la empresa Transmar, Lambayeque?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque;</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de comunicación interna en la empresa de transporte Transmar, Determinar el nivel del clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Conocer la relación entre las dimensiones de comunicación interna con la variable clima organizacional en la empresa Transmar, Lambayeque Describir la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable comunicación interna en la empresa Transmar, Lambayeque</p>	<p>General</p> <p>H1: Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque.</p> <p>H0: No existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa de transporte Transmar, Lambayeque</p>	Comunicación interna	Tipos de comunicación interna	Descendente	<p>POBLACIÓN</p> <p>...</p> <p>MUESTRA</p> <p>.....</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva Correlacional</p> <p>Enfoque metodológico: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>			
					Ascendente				
					Horizontal				
				Medios de comunicación interna	Interpersonales				
					Sonoros				
					Visuales				
				Formas de comunicación	Audiovisuales				
					Formal				
					Informal				
			Clima organizacional	Dimensiones	Indicadores		Autorrealización	Empoderamiento	
								Capacitación	
								Desarrollo profesional	
								Reconocimiento.	
								Involucramiento laboral	Compromiso
									Formalidad
La supervisión	Calidad laboral								
	Cumplimiento de tareas								
	Apoyo del jefe								
	Métodos de trabajo								
Comunicación	Comunicación	Indicadores	Evaluación del Desempeño						
			Normas						
			Equidad.						
			Acceso a la información						
				Relaciones Interpersonales					
				Jerarquía					
				Comunicación.					

				Condiciones laborales	Cooperación	
					Retos	
					Trabajo en equipo	
					Gestión de recursos	
					Disposición de la tecnología.	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ordinal
Comunicación interna	La comunicación interna dentro de una organización garantiza que los trabajadores realicen sus actividades de manera eficaz, así mismo también es una responsabilidad de la alta dirección y de la línea ejecutiva, pero su desarrollo y puesta en práctica, según los datos estadísticos, cada vez más recae en la cadena de mando directo: ejecutivos y mandos intermedios (Damian, 2021)	La comunicación interna contiene las dimensiones de tipos de comunicación interna, medios de comunicación interna y formas de comunicación interna para medir esta variable se aplicó un conjunto de preguntas a los colaboradores.	Tipos de comunicación interna	Descendente	Escala ordinal
				Ascendente	
				Horizontal	
			Medios de comunicación interna	Interpersonales	
				Sonoros	
				Visuales	
			Formas de comunicación	Audiovisuales	
				Formal	
				Informal	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ordinal
Clima organizacional	El clima organizacional se genera espontáneamente en trabajadores y directivos inmersos en su ambiente laboral y proviene de la percepción de procesos de comunicación, toma de decisiones y motivación que influyen a nivel individual en lo psicológico y a nivel colectivo en la interacción e interdependencia mutua al interior de las organizaciones (Bustamante, 2022)	El clima laboral contiene las dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales	Autorrealización	Empoderamiento	Escala ordinal
				Capacitación	
				Desarrollo profesional	
				Reconocimiento.	
			Involucramiento laboral	Compromiso	
				Formalidad	
				Calidad laboral	
				Cumplimiento de tareas	
			La supervisión	Apoyo del jefe	
				Métodos de trabajo	
				Evaluación del Desempeño	
				Normas	
			Comunicación	Equidad.	
				Acceso a la información	
				Relaciones Interpersonales	
				Jerarquía	
Condiciones laborales	Comunicación.				
	Cooperación				
	Retos				
	Trabajo en equipo				
	Gestión de recursos				
	Disposición de la tecnología.				

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Questionario de comunicación interna

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

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Tipos de comunicación interna	Descendente	1. ¿Los directivos de la empresa le hacen saber las estrategias, actividades operativas, reglamentos y procedimientos de trabajo? 2. ¿Los directivos realizan reuniones de trabajo para comunicar ciertas actividades en la empresa?
	Ascendente	3. ¿Se tiene en cuenta la opinión y los aportes de los colaboradores que tienen menor jerarquía de trabajo? 4. ¿Usted comunica a su jefe inmediato los problemas como: quejas, reclamos o decisiones que debe tomar usted?
	Horizontal	5. ¿Se comunica de manera amena con sus compañeros de trabajo? 6. ¿Se realiza un trabajo coordinado y en equipo porque se mantiene una adecuada comunicación entre colaboradores?
Medios de comunicación interna	Interpersonales	7. ¿Logra comunicarse sin dificultades o temores con el personal que labora en la empresa? 8. ¿Se ha generado problemas entre compañeros por malos entendidos en el trabajo?
	Comunicación no verbal	9. ¿La comunicación no verbal de los directivos es agradable y le motiva desarrollar su trabajo? 10. ¿En diversas ocasiones la comunicación no verbal de los directivos me causa nerviosismo y malestar?
	Audiovisuales	11. ¿En empresa se emite comunicados, avisos mediante medios auditivos acerca de disposiciones o cambios? 12. ¿Se emiten mensajes visuales, explicando los objetivos, las estrategias para mejorar la empresa?
Formas de comunicación	Formal	13. ¿La información o comunicados que recibe de la empresa se hace mediante documentos formales? 14. ¿Considera que es adecuada y rápida la comunicación formal con los directivos de la empresa? 15. ¿La gerencia mantiene comunicación constante con los colaboradores mediante medios electrónicos?
	Informal	16. ¿Se comunica mediante redes sociales como llamadas, mensajes, videos con sus compañeros para actividades de trabajo? 17. ¿Existe comentarios y rumores que han conllevado a problemas entre compañeros de la empresa?

		18. ¿La comunicación directa e informal ha generado mejores lazos de amistad y de trabajo en la empresa?
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cuestionario de clima organizacional

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

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Autorrealización	Empoderamiento	1. ¿Se delega responsabilidades a los trabajadores de acuerdo a su área de trabajo?
	Capacitación	2. ¿Se capacita al personal en aspectos que son necesarios mejorar para el desarrollo de su trabajo?
	Desarrollo profesional	3. ¿Existen planes de desarrollo profesional de los colaboradores?
	Reconocimiento.	4. ¿Existe premios o incentivos para reconocer el desempeño laboral?
Involucramiento laboral	Compromiso	5. ¿Usted se siente comprometido con el crecimiento de esta empresa?
	Formalidad	6. ¿Se reconoce todos sus beneficios como trabajador de la empresa?
	Calidad laboral	7. ¿Los ambientes de trabajo son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?
	Cumplimiento de tareas	8. ¿Usted cumple con las tareas asignadas y permite cumplir con sus metas?
La supervisión	Apoyo del jefe	9. ¿Recibe el apoyo moral, con recursos humanos y económicos de su jefe?
	Métodos de trabajo	10. ¿Los métodos de trabajo aplicados en área es adecuado?
	Evaluación del Desempeño	11. ¿Se hacen evaluaciones constantes acerca de su desempeño?
	Normas	12. ¿Existe normas, reglamos y procedimientos en su área?
	Equidad.	13. ¿Existe un trato equitativo en el trabajo?
Comunicación	Acceso a la información	14. ¿Se tiene acceso y se cómprate la información de la empresa para realizar su trabajo?
	Relaciones Interpersonales	15. ¿Se puede interactuar con sus compañeros y directivos?
	Jerarquía	16. ¿Los profesionales de mayor jerarquía ofrecen orientación y apoyo al personal?
	Comunicación.	17. ¿Son adecuados los canales de comunicación en la empresa?
Condiciones laborales	Cooperación	18. ¿Se tiene el apoyo de los compañeros de trabajo?
	Retos	19. ¿El personal está dispuesto a asumir retos y nuevos desafíos?
	Trabajo en equipo	20. ¿Le facilita trabajar en equipo?
	Gestión de recursos	21. ¿Se dispone con los recursos necesarios para las actividades que usted desempeña?
	Disposición de la tecnología.	22. ¿Se cuenta con tecnología de calidad en la empresa?

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 11

Confiabilidad Alfa de Cronbach cuestionario clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.933	22

Tabla 12

Confiabilidad Alfa de Cronbach cuestionario comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.867	18

Anexo 5. Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMCA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRASMAR – LAMBAYEQUE 2022

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación Interna y su Relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Transmar – Lambayeque 2022 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Cuestionario para la variable Comunicación Interna y Clima Organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente de Acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Regular (R)	Desacuerdo (D)	Totalmente Desacuerdo (TD)
1	2	3	4	5

Comunicación interna

N°	Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
	Dimensión 1: Tipos de comunicación	1	2	3	4	5
1.	¿Tu jefe te brinda la información necesaria para cumplir con tus funciones?					
2.	¿Las decisiones en la empresa se toman por consenso?					
3.	¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que comunicar tu jefe a través de tus compañeros (rumores)?					
4.	¿Tu jefe recibe las sugerencias que le brindas?					
5.	¿Existe confianza entre su jefe y compañeros de trabajo?					
6.	¿Sientes confianza con tu jefe para contarle problemas personales?					
7.	¿La comunicación entre compañeros es adecuada?					
8.	¿Existe el trabajo en equipo entre compañeros y asistentes?					
9.	¿Sientes que hay compañerismo entre los trabajadores de la empresa?					
10.	¿Expresas tus ideas sin temor con tus compañeros?					
11.	¿En la hora de refrigerio hablan sobre temas laborales con tus compañeros?					
12.	¿Utilizan anexos telefónicos dentro de la empresa?					
13.	¿La empresa tiene medios de comunicación digital para brindar información?					
14.	¿Utilizan grupos en WhatsApp o en Facebook, para mantenerse comunicados todos los miembros de la empresa?					
15.	¿Utilizan boletines informativos en la empresa?					
16.	¿Utilizan videos en sus charlas informativos?					
17.	¿Recibes información a través de videos dinámicos?					
18.	¿La empresa realiza reuniones formales para dar información?					
19.	¿La empresa se comunica a través de comunicados formales?					
20.	¿Sueles enterarte de los sucesos que ocurren en la empresa a través de rumores?					
21.	¿Está de acuerdo que exista comunicación informal (chismes y rumores) en su centro de trabajo?					

Anexo 6. Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo: RICARDO RUIZ CARVALLO, identificado con DNI: 16550404 en mi calidad de REPRESENTACIÓN del área de ADMINISTRACIÓN de la empresa TRANSMAR, con R.U.C N°20501622819, ubicada en la ciudad de Chiclayo.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,


Al señor (a, ita.): CARRASCO GUERRERO KETIH XAVIER Y ENRIQUEZ ALVITES DANTE FERNANDO.

Identificado(s) con DNI N°43127091-43682469, de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: EXPEDIENTE TECNICO ASI COMO HOJAS DE MEMORIAS, CALCULOS ENTRE OTROS COMO PLANOS, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, () Tesis para optar el Título Profesional.

() Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 16550404

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 43682469



Firma del Estudiante

DNI: 43127091

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (X) NO() doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Comunicación Interna y su Relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Trasmara, Lambayeque 2022 , Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

denriqueza@ucvvirtual.edu.pe -kcarrascog@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20501622819
EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSMAR	
Nombre del Titular o Representante: RICARDO RUIZ CARVALLO	
Nombres y Apellidos RICARDO RUIZ CARVALLO	DNI: 16550404

Consentimiento:


De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSMAR, LAMBAYEQUE 2022	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACION	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
KEITH XAVIER	43127091
CARRASCOGUERRERO	
DANTE FERNANDO ENRIQUEZ ALVITES	43682469

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo 23 de mayo del 2022

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución**. Por ello tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 26 de abril del 2022

CARTA N° 006-2022-UCV-CH-EPA

Señor:

**RICARDO RUIZ CARVALLO
EMPRESA TRANSMAR**

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades a los estudiantes del IX ciclo: **CARRASCO GUERRERO, KEITH XAVIER** con DNI N° 43127091 y **ENRIQUEZ**

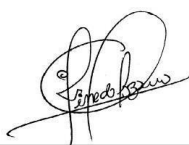
ALVITES, DANTE FERNANDO, con DNI N°:43682469; puedan desarrollar su investigación titulada, **ESTRATEGIAS DE COMUNICACION INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSMAR,**

LAMBAYEQUE, en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administracion.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,



Mgtr. César E. Pinedo Lozano Coordinador
de la Escuela de Administración



Ricardo Ruiz Carvallo
DNI: 16550404

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMCA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRASMAR – LAMBAYEQUE 2022

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación Interna y su Relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Transmar – Lambayeque 2022 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE
Definición de la variable: COMUNICACION INTERNA

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Comunicación conveniente	¿La Comunicación en toda Empresa es Conveniente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted una buena comunicación entre los Colaboradores?	1	1	1	1	
	Comunicación desconcentrada	¿Considera usted que la empresa realiza publicaciones de directivas en su portal?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que la empresa fomenta la participación de comunicación de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Feedback	¿Considera usted que sus jefes retroalimentan información de las actividades a realizar?	1	1	1	1	
		¿La empresa alimenta de información a todas sus áreas?	1	1	1	1	

Definición de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo Personal	Promoción de realización personal	¿Considera que se realiza actividades de capacitación?	1	1	1	1	
		¿La empresa promueve el desarrollo personal de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Reconocimiento	¿Considera que se reconoce el logro de metas de sus trabajadores?	1	1	1	1	
		¿Considera que el rendimiento laboral se considera para el ascenso?	1	1	1	1	
Involucramiento	Identificación	¿Considera identificarse con la visión de la empresa?	1	1	1	1	
	Compromiso	¿Se siente comprometido con la misión de la empresa?	1	1	1	1	
Condiciones laborales	Valoración	¿Se le brinda las facilidades logísticas para el desarrollo de sus actividades laborales?	1	1	1	1	
	Motivación	¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable **Comunicación Interna y Clima Organizacional**

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente de Acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Regular (R)	Desacuerdo (D)	Totalmente Desacuerdo (TD)
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA

Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1:	1	2	3	4	5
Dimensión 2:					
Dimensión 3:					

CLIMA ORGANIZACIONAL

Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1:	1	2	3	4	5
Dimensión 2:					
Dimensión 3: Condiciones Laborales					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	validación
Nombres y apellidos del experto	Ana Laura Alarcón Sánchez
Documento de identidad	73822681
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Administrador de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	PERUSOL ENERGIAS RENOVABLES EIRL
Cargo	Especialista en Administración y Marketing
Número telefónico	901151182
Firma	 ANALaura ALARCON SANCHEZ
Fecha	22-06-2022

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE
COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMCA
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRASMAR –
LAMBAYEQUE 2022**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación Interna y su Relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Transmar – Lambayeque 2022 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

Definición de la variable: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Comunicación conveniente	¿La Comunicación en toda Empresa es Conveniente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted una buena comunicación entre los Colaboradores?	1	1	1	1	
	Comunicación desconcentrada	¿Considera usted que la empresa realiza publicaciones de directivas en su portal?	1	1	1	1	
		¿La empresa fomenta la participación de comunicación de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Feedback	¿Considera que sus jefes retroalimentan información de las actividades a realizar?	1	1	1	1	
		¿La empresa alimenta de información a todas sus áreas?	1	1	1	1	

Definición de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo Personal	Promoción de realización personal	¿Considera que se realiza actividades de capacitación?	1	1	1	1	
		¿La empresa promueve el desarrollo personal de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Reconocimiento	¿Considera que se reconoce el logro de metas de sus trabajadores?	1	1	1	1	
		¿Considera que el rendimiento laboral se considera para el ascenso?	1	1	1	1	
Involucramiento	Identificación	¿Considera identificarse con la visión de la empresa?	1	1	1	1	
	Compromiso	¿Se siente comprometido con la misión de la empresa?	1	1	1	1	
Condiciones laborales	Valoración	¿Se le brinda las facilidades logísticas para el	1	1	1	1	

		desarrollo de sus actividades laborales?					
	Motivación	¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Comunicación Interna y Clima Organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente de Acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Regular (R)	Desacuerdo (D)	Totalmente Desacuerdo (TD)
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA

Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1: Comunicación Descendente	1	2	3	4	5
¿La comunicación en toda la empresa es conveniente?					
¿Considera buena comunicación entre los colaboradores?					
¿Considera que la empresa realiza publicaciones de directivas en su portal?					
¿La empresa fomenta la participación de comunicación de sus colaboradores?					
¿Considera que sus jefes retroalimentan información de las actividades a realizar?					
¿La empresa alimenta de información a todas sus áreas?					
Dimensión 2: Comunicación ascendente					
¿Considera que la comunicación con sus jefes es adecuada?					
¿Considera que sus jefes tienen en cuenta sus recomendaciones?					
Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
¿Considera que la comunicación entre trabajadores del mismo nivel de trabajo es fluida?					
¿Considera que la comunicación llega de manera oportuna para ser procesada?					

CLIMA ORGANIZACIONAL

Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1: Desarrollo Personal	1	2	3	4	5
¿Considera que se realiza actividades de capacitación?					

¿La empresa promueve el desarrollo personal de sus colaboradores?					
¿Considera que se reconoce el logro de metas de sus trabajadores?					
¿Considera que el rendimiento laboral se considera para el ascenso?					
Dimensión 2: Involucramiento					
¿Considera identificarse con la visión de la empresa?					
¿Se siente comprometido con la misión de la empresa?					
Dimensión 3: Condiciones Laborales					
¿Se le brinda las facilidades logísticas para el desarrollo de sus actividades laborales?					
¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación
Nombres y apellidos del experto	Franklin Luis Olivos Arellano
Documento de identidad	46548688
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Curso
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo	Asistente Regional
Número telefónico	952655207
Firma	
Fecha	22-06-2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMCA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRASMAR – LAMBAYEQUE 2022

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación Interna y su Relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Transmar – Lambayeque 2022 Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

Definición de la variable: COMUNICACION INTERNA

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación descendente	Comunicación conveniente	¿La Comunicación en toda Empresa es Conveniente?	1	1	1	1	
		¿Considera usted una buena comunicación entre los Colaboradores?	1	1	1	1	
	Comunicación desconcentrada	¿Considera usted que la empresa realiza publicaciones de directivas en su portal?	1	1	1	1	
		¿La empresa fomenta la participación de comunicación de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Feedback	¿Considera usted que sus jefes retroalimentan información de las actividades a realizar?	1	1	1	1	
		¿La empresa alimenta de información a todas sus áreas?	1	1	1	1	

Definición de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarrollo Personal	Promoción de realización personal	¿Considera que se realiza actividades de capacitación?	1	1	1	1	
		¿La empresa promueve el desarrollo personal de sus colaboradores?	1	1	1	1	
	Reconocimiento	¿Considera que se reconoce el logro de metas de sus trabajadores?	1	1	1	1	
		¿Considera que el rendimiento laboral se considera para el ascenso?	1	1	1	1	
Involucramiento	Identificación	¿Considera identificarse con la visión de la empresa?	1	1	1	1	
	Compromiso	¿Se siente comprometido con la misión de la empresa?	1	1	1	1	
Condiciones laborales	Valoración	¿Se le brinda las facilidades logísticas para el desarrollo de sus actividades laborales?	1	1	1	1	
	Motivación	¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Comunicación Interna y Clima Organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente de Acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Regular (R)	Desacuerdo (D)	Totalmente Desacuerdo (TD)
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA


Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1: Comunicación Descendente	1	2	3	4	5
¿La comunicación en toda la empresa es conveniente?					
¿Considera buena comunicación entre los colaboradores?					
¿Considera que la empresa realiza publicaciones de directivas en su portal?					
¿La empresa fomenta la participación de comunicación de sus colaboradores?					
¿Considera que sus jefes retroalimentan información de las actividades a realizar?					
¿La empresa alimenta de información a todas sus áreas?					
Dimensión 2: Comunicación ascendente					
¿Considera que la comunicación con sus jefes es adecuada?					
¿Considera que sus jefes tienen en cuenta sus recomendaciones?					
Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
¿Considera que la comunicación entre trabajadores del mismo nivel de trabajo es fluida?					
¿Considera que la comunicación llega de manera oportuna para ser procesada?					

CLIMA ORGANIZACIONAL

Enunciado	TA	DA	R	ED	TD
Dimensión 1: Desarrollo Personal	1	2	3	4	5
¿Considera que se realiza actividades de capacitación?					

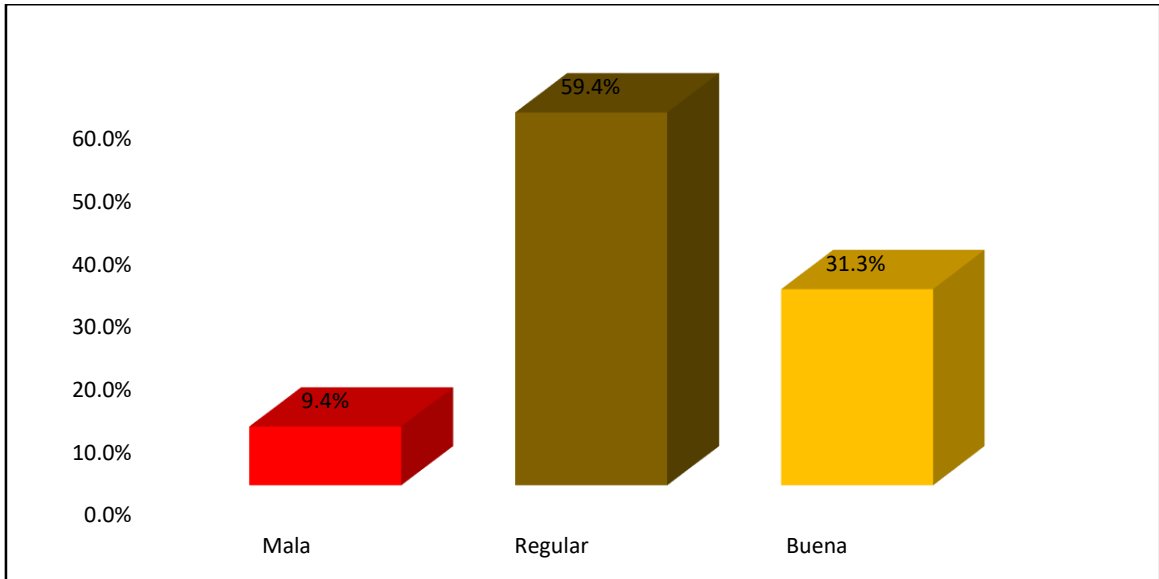
¿La empresa promueve el desarrollo personal de sus colaboradores?					
¿Considera que se reconoce el logro de metas de sus trabajadores?					
¿Considera que el rendimiento laboral se considera para el ascenso?					
Dimensión 2: Involucramiento					
¿Considera identificarse con la visión de la empresa?					
¿Se siente comprometido con la misión de la empresa?					
Dimensión 3: Condiciones Laborales					
¿Se le brinda las facilidades logísticas para el desarrollo de sus actividades laborales?					
¿Considera que la empresa motiva a sus trabajadores?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

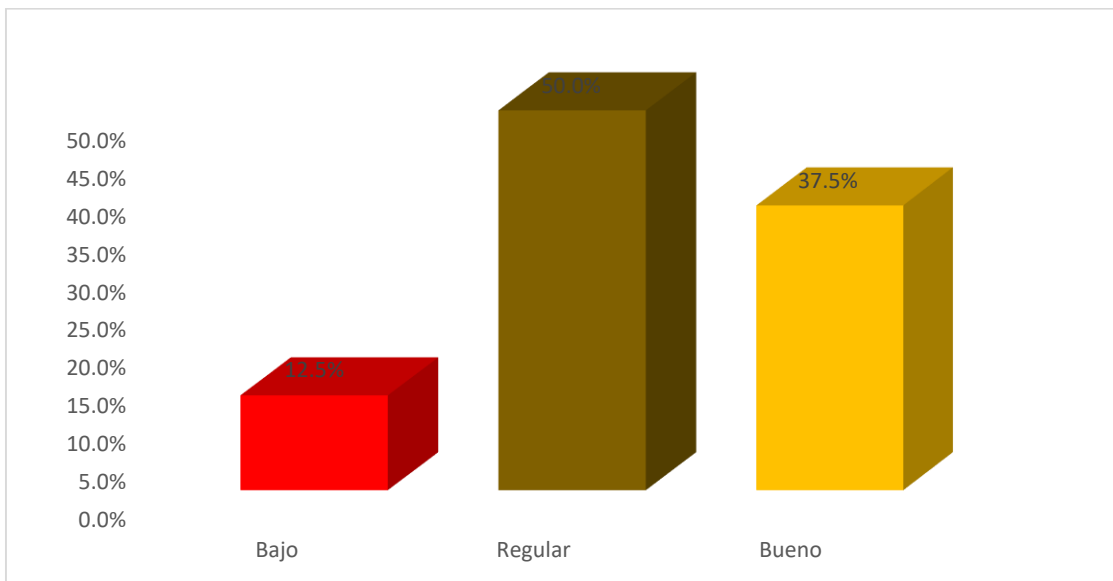
Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	validación
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Gutiérrez Sánchez
Documento de identidad	16783535
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Sector Publico
Cargo	Servidor Publico
Número telefónico	941461794
Firma	 FIRMA DEL EVALUADOR
Fecha	20-06-2022

Anexo 7. Complemento de resultados

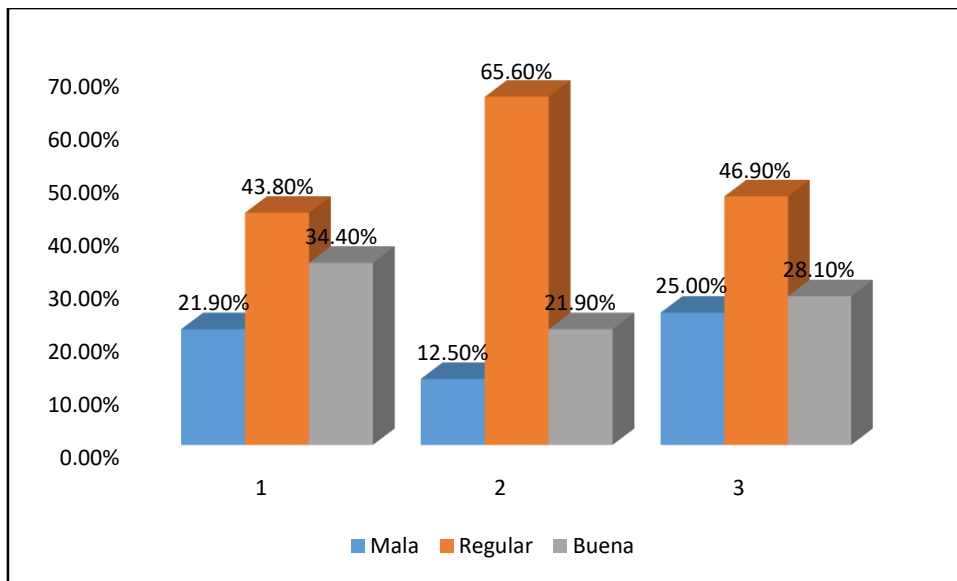
Variable comunicación interna



Variable clima organizacional



Resultados por dimensiones





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHECO GONZALES IDA BLANCA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación Interna y su relación con el Clima Organizacional en la Empresa de Transporte Transmar, Lambayeque 2022", cuyos autores son ENRIQUEZ ALVITES DANTE FERNANDO, CARRASCO GUERRERO KEITH XAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 21 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHECO GONZALES IDA BLANCA DNI: 41135686 ORCID: 0000-0001-9118-149X	Firmado electrónicamente por: IPACHECOGO01 el 01-12-2022 17:44:18

Código documento Trilce: TRI - 0449496