



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DEPÓSITO PAKATNAMÚ EIRL TRUJILLO AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jacqueline Paola Huaranca Chávez

Bach. Karina Marisol Rodriguez Rodriguez

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Jacqueline Paola Huaranca Chávez** y **Karina Marisol Rodriguez Rodriguez** denominada:

"INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DEPÓSITO PAKATNAMÚ EIRL TRUJILLO AÑO 2017"

Ing. Luigi Cabos Villa

ASESOR

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas

**JURADO
PRESIDENTE**

Mg. Manuel Velásquez Bermeo

JURADO

C.P.C. María Graciela Zurita Guerrero

JURADO

DEDICATORIA

A nuestros padres, quienes son el pilar de nuestra vida que con amor y dedicación nos ayudan en este camino.

A nuestros familiares, por sus lecciones y experiencias que influyeron para prepararnos ante los retos que se nos presentan en la vida.

A nuestros maestros, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales.

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas, que han formado parte de nuestra vida profesional, quienes nos encantaría agradecerles por su amor, su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía. Algunas aquí presentes y otras en nuestros recuerdos y, corazones; sin importar en donde estén, queremos darles las gracias.

A Dios, por darnos vida, sabiduría y fortaleza para superar los obstáculos que se nos presentaron.

A La Universidad Privada del Norte y a nuestros docentes, quienes con sus consejos, conocimientos y experiencias han logrado desarrollar nuestra formación intelectual y modelar nuestra personalidad.

A nuestro asesor, por el tiempo dedicado a la asesoría para la ejecución de la presente investigación.

Las Autoras.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACION DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO 1. PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Objetivos	20
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	20
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	20
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. <i>La Comunicación Interna</i>	25
2.2.2. <i>Clima Laboral</i>	29
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	35
3.1. Formulación de la hipótesis.....	35
3.2. Operacionalización de variables.....	35
3.3. Diseño de Investigación	41
4.3. Unidad de Estudio.	41
4.4. Población.....	41
4.5. Muestra.	41
4.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	41
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	43
5.1. Descripción de la variable Independiente: Comunicación Interna en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017	43
5.2. Descripción de la variable Dependiente: Clima Laboral en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017	72
5.3. Influencia de la Comunicación interna en el Clima Laboral de la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017	128
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	130
CONCLUSIONES.....	133

RECOMENDACIONES.....	134
REFERENCIAS.....	135
ANEXOS.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 01 Operacionalización – Variable Independiente.....	40
Tabla Nro. 02 Operacionalización – Variable Dependiente.....	42
Tabla Nro.03 Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la de la Empresa.....	48
Tabla Nro. 04 La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la Empresa	50
Tabla Nro. 05 Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo.....	51
Tabla Nro. 06 Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los Trabajadores.....	52
Tabla Nro. 07 Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio	53
Tabla Nro. 08 Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente.....	54
Tabla Nro. 09 Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.....	55
Tabla Nro. 10 Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente.....	56
Tabla Nro. 11 Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable.....	57
Tabla Nro. 12 Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo Para brindar un buen servicio al usuario.....	58
Tabla Nro. 13 La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable	59
Tabla Nro. 14 Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la Implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la Empresa.....	60
Tabla Nro. 15 Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, Responsabilidad y puntualidad.....	61
Tabla Nro. 16 Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen	62
Tabla Nro. 17 Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse.....	63
Tabla Nro. 18 Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño Laboral.....	64

Tabla Nro. 19 Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral.....	65
Tabla Nro. 20 Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa.....	66
Tabla Nro. 21 Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores.....	67
Tabla Nro. 22 Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales.....	68
Tabla Nro. 23 Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios.....	69
Tabla Nro. 24 Dimensión Propositiva.....	70
Tabla Nro. 25 Dimensión Operativa.....	71
Tabla Nro. 26 Dimensión Estratégica.....	72
Tabla Nro. 27 Dimensión Cultural.....	73
Tabla Nro. 28 Dimensión Motivacional.....	74
Tabla Nro. 29 Dimensión Feedback.....	75
Tabla Nro. 30 Variable Comunicación Interna.....	76
Tabla Nro. 31 Existen oportunidades de progresar en la institución.....	77
Tabla Nro. 32 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	78
Tabla Nro. 33 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....	79
Tabla Nro. 34 Se valora los altos niveles de desempeño.....	80
Tabla Nro. 35 Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.....	81
Tabla Nro. 36 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....	82
Tabla Nro. 37 Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	83
Tabla Nro. 38 La empresa promueve el desarrollo del personal.....	84
Tabla Nro. 39 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.....	85
Tabla Nro. 40 Se reconocen los logros en el trabajo.....	86
Tabla Nro. 41 Se siente comprometido con el éxito en la organización.....	87
Tabla Nro. 42 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.....	88
Tabla Nro. 43 Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.....	89
Tabla Nro. 44 Los trabajadores están comprometidos con la organización.....	90
Tabla Nro. 45 En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.....	91
Tabla Nro. 46 Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal...	92
Tabla Nro. 47 Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.....	93
Tabla Nro. 48 Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	94
Tabla Nro. 49 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.....	95

Tabla Nro. 50 La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	96
Tabla Nro. 51 El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.....	97
Tabla Nro. 52 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.....	98
Tabla Nro. 53 La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.....	99
Tabla Nro. 54 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....	100
Tabla Nro. 55 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.....	101
Tabla Nro. 56 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.....	102
Tabla Nro. 57 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.....	103
Tabla Nro. 58 Los objetivos del trabajo están claramente definidos.....	104
Tabla Nro. 59 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.....	105
Tabla Nro. 60 Existe un trato justo en la institución.....	106
Tabla Nro. 61 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo....	107
Tabla Nro. 62 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.....	108
Tabla Nro. 63 En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	109
Tabla Nro. 64 Existen suficientes canales de comunicación.....	110
Tabla Nro. 65 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....	111
Tabla Nro. 66 En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.....	112
Tabla Nro. 67 La institución fomenta y promueve la comunicación interna.....	113
Tabla Nro. 68 El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.....	114
Tabla Nro. 69 Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.....	115
Tabla Nro. 70 Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.....	116
Tabla Nro. 71 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	117
Tabla Nro. 72 Los objetivos de trabajo son retadores.....	118
Tabla Nro.73 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.....	119
Tabla Nro. 74 El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.....	120
Tabla Nro. 75 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.....	121
Tabla Nro. 76 Existe buena administración de los recursos.....	122
Tabla Nro. 77 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones....	123
Tabla Nro. 78 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.....	124
Tabla Nro. 79 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.....	125
Tabla Nro. 80 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.....	126
Tabla Nro. 81 Dimensión Realización Personal.....	127

Tabla Nro. 82 Dimensión Involucramiento Laboral.....	128
Tabla Nro. 83 Dimensión supervisión.....	129
Tabla Nro. 84 Dimensión comunicación.....	130
Tabla Nro. 85 Dimensión condiciones laborales.....	131
Tabla Nro. 86 Variable clima laboral.....	132
Tabla Nro. 87 Estadísticos de correlación.....	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nro.01 Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la Empresa.....	49
Figura Nro. 02 La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la Empresa	50
Figura Nro. 03 Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo.....	51
Figura Nro. 04 Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los Trabajadores.....	52
Figura Nro. 05 Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio	53
Figura Nro. 06 Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente.....	54
Figura Nro. 07 Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.....	55
Figura Nro. 08 Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente.....	56
Figura Nro. 09 Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable.....	57
Figura Nro. 10 Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo Para brindar un buen servicio al usuario.....	58
Figura Nro. 11 La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable	59
Figura Nro. 12 Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la Implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la Empresa.....	60
Figura Nro. 13 Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, Responsabilidad y puntualidad.....	61
Figura Nro. 14 Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen	62
Figura Nro. 15 Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse.....	63
Figura Nro. 16 Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño Laboral.....	64
Figura Nro. 17 Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral.....	65
Figura Nro. 18 Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan	

por mejorar la imagen de la empresa.....	66
Figura Nro. 19 Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores.....	67
Figura Nro. 20 Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales.....	68
Figura Nro. 21 Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios.....	69
Figura Nro. 22 Dimensión Propositiva.....	70
Figura Nro. 23 Dimensión Operativa.....	71
Figura Nro. 24 Dimensión Estratégica.....	72
Figura Nro. 25 Dimensión Cultural.....	73
Figura Nro. 26 Dimensión Motivacional.....	74
Figura Nro. 27 Dimensión Feedback.....	75
Figura Nro. 28 Variable Comunicación Interna.....	76
Figura Nro. 29 Existen oportunidades de progresar en la institución.....	77
Figura Nro. 30 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	78
Figura Nro. 31 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....	79
Figura Nro. 32 Se valora los altos niveles de desempeño.....	80
Figura Nro. 33 Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.....	81
Figura Nro. 34 Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....	82
Figura Nro. 35 Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	83
Figura Nro. 36 La empresa promueve el desarrollo del personal.....	84
Figura Nro. 37 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.....	85
Figura Nro. 38 Se reconocen los logros en el trabajo.....	86
Figura Nro. 39 Se siente comprometido con el éxito en la organización.....	87
Figura Nro. 40 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.....	88
Figura Nro. 41 Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.....	89
Figura Nro. 42 Los trabajadores están comprometidos con la organización.....	90
Figura Nro. 43 En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.....	91
Figura Nro. 44 Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal..	92
Figura Nro. 45 Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.....	93
Figura Nro. 46 Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	94
Figura Nro. 47 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.....	95
Figura Nro. 48 La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	96
Figura Nro. 49 El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.....	97

Figura Nro. 50 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.....	98
Figura Nro. 51 La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.....	99
Figura Nro. 52 Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....	100
Figura Nro. 53 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.....	101
Figura Nro. 54 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.....	102
Figura Nro. 55 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.....	103
Figura Nro. 56 Los objetivos del trabajo están claramente definidos.....	104
Figura Nro. 57 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.....	105
Figura Nro. 58 Existe un trato justo en la institución.....	106
Figura Nro. 59 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.....	107
Figura Nro. 60 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.....	108
Figura Nro. 61 En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....	109
Figura Nro. 62 Existen suficientes canales de comunicación.....	110
Figura Nro. 63 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....	111
Figura Nro. 64 En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.....	112
Figura Nro. 65 La institución fomenta y promueve la comunicación interna.....	113
Figura Nro. 66 El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.....	114
Figura Nro. 67 Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.....	115
Figura Nro. 68 Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.....	116
Figura Nro. 69 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	117
Figura Nro. 70 Los objetivos de trabajo son retadores.....	118
Figura Nro.71 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.....	119
Figura Nro. 72 El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.....	120
Figura Nro. 73 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.....	121
Figura Nro. 74 Existe buena administración de los recursos.....	122
Figura Nro. 75 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones....	123
Figura Nro. 76 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.....	124
Figura Nro. 77 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.....	125
Figura Nro. 78 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.....	126
Figura Nro. 79 Dimensión Realización Personal.....	127
Figura Nro. 80 Dimensión Involucramiento Laboral.....	128
Figura Nro. 81 Dimensión supervisión.....	129

Figura Nro. 82 Dimensión comunicación.....	130
Figura Nro. 83 Dimensión condiciones laborales.....	131
Figura Nro. 84 Variable clima laboral.....	132
Figura Nro. 85 Grafico de Dispersión.....	134

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito de determinar la **"INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DEPÓSITO PAKATNAMÚ EIRL TRUJILLO AÑO 2017"**. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, empleando la técnica de la encuesta y con dos tipos de cuestionarios para la recolección de datos, validados por medio de la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach. Se consideró como población objetivo a los 20 colaboradores que trabajan en la empresa Depósito Pakatnamú EIRL, para analizar la Comunicación Interna y el Clima Laboral existente en la empresa.

Los resultados de la investigación han permitido analizar la Comunicación Interna de la empresa y determinar el Clima Laboral que perciben los colaboradores de la misma. De ésta manera se ha logrado determinar que el nivel de comunicación interna existente es buena ya que existen diferentes canales de comunicación, mediante los cuales todos se animan y apoyan entre sí. Esto genera un ambiente armonioso. Finalmente se comprobó que existe una influencia significativa alta entre la comunicación interna y el clima laboral, en los colaboradores de la empresa en estudio.

Palabras Claves: Comunicación Interna, Clima Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this present research is to determine the intern communication influence in the work environment of Deposito Pakatnamu Company in 2017.

Correlational descriptive design was used, using the survey technique and using two types of questionnaires for data collection, validated through the application of the Cronbach Alpha coefficient. The 20 operational employees working in the company of Paktanamú EIRL were considered as target population, to analyze the internal communication existing in the company and the working environment about the company.

The results of the investigation have allowed to analyze the internal communication of the company and to determine the work environment perceived by the workers. In this way it has been possible to determine that the existing internal communication level is good since there are different channels of communication, through which all encourage and support each other. This creates a harmonious environment. Finally it was verified that there is a significant influence between the internal communication and the work environment, in the workers of the company under study.

Key Words: Internal Communication, work environment.

CAPÍTULO 1. PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Teniendo en cuenta que hoy en día las organizaciones enfrentan nuevos retos concernientes a la expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad; la comunicación organizacional se convierte en un eje fundamental para ello. Las empresas consideran que con una buena comunicación se logra afrontar un mayor desarrollo organizacional, ligado con la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización, generando así un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo.

Siguiendo dicha perspectiva, la comunicación interna en las organizaciones es necesaria e importante por su trascendencia social y económica, debido a que la forma como se relaciona y se comunica el hombre con los demás genera una respuesta positiva, negativa o indiferente. De esta manera puede prestar servicios y ofrecer productos de una manera óptima o deficiente, proyectando así una imagen favorable o desfavorable a sus usuarios o clientes. Los miembros de una organización deben comunicar la identidad de la misma (identificarse con la organización) a través del accionar comunicativo, con el fin de proyectar una imagen positiva de la misma.

Tal es que las diversas organizaciones o instituciones, privadas o públicas, deben adaptarse a los constantes cambios que suceden en el mundo actual, en lo social, económico, tecnológico, etc. La comunicación corporativa es un instrumento de gestión por medio del cual se puede conocer las diversas opiniones de los usuarios con respecto al trabajo que se realiza y los servicios que se brinda como medio para evaluar la imagen que la empresa proyecta. Teniendo como único propósito, unir a los individuos dentro de la empresa por medio de un mayor intercambio de ideas, para influir así en las opiniones, aptitudes y conductas de los integrantes; con el fin de cumplir con eficiencia los objetivos de la organización. Además, relaciona a la empresa con su medio externo, a través de un intercambio de información, mediante el cual se podrá reconocer las necesidades de los usuarios.

Según (Vilanova, 2015) hoy en día, "la comunicación interna es el sistema sanguíneo de las compañías, el que hace circular los valores, retorna las ideas y las oportunidades que aseguran el futuro de las mismas"; además, permite obtener consensos, establecer procesos de adaptación, colaborar en la mejora de situaciones de cambios en el entorno, construir confianza y prevenir conflictos, motivado por tres factores: la globalización, la innovación y la internet.

Su importancia radica en que es una herramienta estratégica para la dirección, para todas las áreas e indispensable para cada colaborador. La comunicación interna permite alinear a todos los integrantes de la organización en un objetivo común. Y para que la alineación sea efectiva, la comunicación interna debe considerar al colaborador en pensamiento, emoción y acción; es decir, se requiere su compromiso y su accionar sinérgico. (Tessi, Rivera, Flores, & Herrera, 2011)

Cuando una comunicación se gestiona debidamente, permite mejorar el clima laboral y el rendimiento de los empleados. De igual manera, es necesario especificar que, así como la comunicación está rompiendo esquemas, el clima laboral ha ganado protagonismo en los últimos años, debido a que, las organizaciones han comprendido que las personas que lo conforman son pieza clave y el activo más importante con el que cuenta una organización mediante el cual se logra alcanzar el éxito. Su reconocimiento, ha generado en la organización, una ventaja competitiva frente a su competencia. Asimismo, reconocer que el clima interviene directamente en el comportamiento de los colaboradores permitirá alcanzar un aumento en la productividad, calidad del servicio, identificación y generar un desarrollo de las personas, pues son estos quienes perciben el ambiente e interactúan en el entorno de trabajo, ya sea de manera positiva o negativa en caso sintieran que no cumplen con sus expectativas personales propuestas. (Hernández Espinoza, 2015)

Por otro lado, Paula Szeinman de la empresa HayGroup Perú, manifiesta que en el Perú existe un avance muy importante en el cambio de mentalidad en torno al clima laboral durante los últimos diez años. Hoy en día, las empresas ven al clima como una variable intangible del negocio así como evalúan la rentabilidad y la liquidez, y cada vez no solo son preocupación de las empresas privadas sino también de las públicas. Para Szeinman, la clave para alcanzar un clima laboral óptimo es tener bien claro hacia dónde va la compañía y comunicar eso a las personas. (Bardales, 2015)

Los beneficios que origina el clima laboral son la confianza, buenas relaciones, tolerancia y autonomía, reforzando de esta manera el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa y a su vez ayuda a considerar a la empresa como un buen lugar para trabajar, ya que en estas condiciones permiten una buena relación con los compañeros de trabajo y un mayor desempeño laboral. (Muñoz Briceño, 2014)

Y en cuanto a la comunicación interna, contribuye a aumentar la eficiencia en el trabajo, el sentido de compromiso, mejora el clima laboral, tiende a desaparecer los rumores porque la misma empresa se convierte en emisora de la información y funciona adecuadamente el trabajo en equipo, ya que se empieza a compartir conocimiento, ayuda mutua, coordinación, etc. (García, s.f.)

La empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. es una organización orientada a brindar a sus clientes, los mejores productos a los precios más accesibles, apostando de esta manera por su calidad, el buen quehacer y las nuevas tecnologías. En la actualidad, brindan productos que exceden las expectativas y requerimientos establecidos por normas oficiales, con un fuerte compromiso por el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social. Su Actividad Económica es la comercialización y distribución de Materiales de Construcción, a pesar que se encuentra alineada a su visión proyectada y preocupación por una mejora continua en su crecimiento, existe un desconocimiento de una correcta comunicación interna, y, por parte de los colaboradores, desinterés en el cumplimiento de funciones, dificultando muchos procesos internos y creando un deterioro en el desempeño de áreas cruciales como son almacén, administración, etc.; provocando así un deficiente clima laboral.

Ante la presente situación, es necesario e importante investigar y reconocer la perspectiva de los colaboradores respecto al entorno laboral en el cual se sumergen en su diaria jornada laboral, por este motivo, el presente proyecto tendrá por finalidad explicar cómo la Comunicación Interna resulta ser un factor de vital importancia en cualquier organización, ya que influye en el Clima Laboral y en su constante mejora para alcanzar con éxito sus metas más anheladas.

1.2. **Formulación del Problema**

¿En qué medida la Comunicación Interna influye en el Clima Laboral de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2017?

1.3. **Justificación**

Justificación teórica.

La presente investigación se justifica porque nos permite contrastar los resultados con los planteamientos propuestos en la "Teoría de Mc Gregor". De la misma manera, encontramos elementos pertinentes asociados a la comunicación interna planteados en la "Teoría de desarrollo de comunicación organizacional de Gerard Goldhaber".

Justificación práctica.

La presente investigación permite tener un amplio conocimiento del comportamiento comunicativo de las empresas y reconocer cómo este influye en el clima laboral de los colaboradores, con el objetivo claro de diseñar y aplicar estrategias adecuadas que conlleven a una mejor práctica de comunicación interna entre sus colaboradores dentro de la empresa y así tener elementos claros para mantener un clima laboral favorable que repercuta en el rendimiento de los colaboradores.

1.4. Limitaciones

Las dificultades que las investigadoras encontraron fue en algunas circunstancias el no contar con el apoyo de los trabajadores en brindar respuestas adecuadas.

De igual manera otra dificultad, el adecuarse a distintos horarios de los trabajadores, con la finalidad de poder tomar los datos.

A pesar de ello, el trabajo tiene valor ya que contribuye en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y por ende el crecimiento y desarrollo de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L., también será como modelo para otras que presentan estas deficiencias.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la Comunicación Interna influye en el Clima Laboral de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L de la ciudad de Trujillo para el año 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Describir la Comunicación Interna en la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo.
- b) Analizar el Clima Laboral de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo.
- c) Establecer la influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Entendiéndose a la empresa como uno de los principales entornos que propician el desarrollo de las personas mediante la ejecución de una serie de operaciones, prácticas alineadas a objetivos y desempeños respaldados con la obtención de beneficios económicos para su sustento; se reconoce que deberá conformarse al mismo tiempo como un medio óptimo para generar su permanente superación y conformidad en el clima laboral. Sin embargo, existen desperfectos en las mismas, las cuales, en muchas ocasiones, limitan a su recurso humano y generan entornos laborales deficientes y con serias discrepancias, existiendo así una convivencia precaria, ausencia de compromiso laboral, canales de comunicación inexistentes, entre otros problemas más. Todo ello repercute a corto plazo en la institución y de existir una constancia en las mismas prácticas, se puede incrementar su impacto en el mediano y largo plazo. A partir de ello, surge la importancia y la búsqueda incesante de las empresas por generar un clima laboral adecuado, conllevando como primer paso el generar un conjunto de condiciones sociales y psicológicas respaldadas por una eficiente comunicación Interna que han de ser óptimas e inherentes a la misma, para su repercusión directa y positiva en el desempeño de los Stakeholders internos más importantes en la organización: los colaboradores.

Haciendo una primera aproximación a lo anteriormente mencionado, (Cardona, 2012) en su tesis titulada "Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima laboral y Resolución de Conflictos" explica la estrecha relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral al tener como principal objetivo el establecer un proceso de integración laboral mediante una gestión de la comunicación interna que sea capaz de prevenir conflictos y mejorar el clima laboral. El proceso se inicia con la exploración de datos, informes estadísticos y más documentos, posteriormente se explora la variedad de resultados en investigaciones para entender la influencia de las dos variables; finalmente, se aplica una encuesta personalizada o por vía telefónica mediante un cuestionario con un total de 13 preguntas dirigidas a personas del grupo objetivo de las empresas que se escogieron como muestra, para determinar los principales aspectos relacionados con la comunicación organizacional interna que inciden en el manejo de los conflictos y el clima laboral de las empresas. Generadas y aplicadas las encuestas, se puede observar que un 32% de la población cuenta con una edad comprendida entre los 26 a 30 años y son los encargados del manejo de la comunicación con los empleados, ocupando puestos altos en la empresa. Asimismo, existe una calificación regular con respecto a la capacidad de la alta dirección para solucionar conflictos laborales en las empresas con un 32%; y, finalmente, un 72% de los colaboradores encuestados, afirman que la gestión influye en el clima laboral de la organización. A partir de ello, se obtiene como resultado la confirmación del alto impacto de la gestión de los

procesos de comunicación internos en el clima laboral en la organización, por ser la encargada de crear un clima cordial y de confianza.

Este estudio nos será de gran ayuda para nuestra investigación ya que nos permite obtener y analizar nuestras dos variables en dónde se manifiesta con resultados contundentes la relación recíproca entre las dos variables en una organización y ante la perspectiva de los colaboradores, razones por las cuales se procedió en su selección.

Asimismo, (Valencia Guerra, 2012) en su investigación denominada "Comunicación Interna y Clima Organizacional", explica el rol que cumple la comunicación interna y su importancia en las organizaciones para generar un buen clima laboral, para la cual propone la implementación de un manual que contiene una metodología que le provee a la organización, desde sus inicios, formas de capacitación e instrucción al personal en base a procesos comunicativos mediante una serie de herramientas. Para implementarla se deberá esclarecer el tipo de empresa que puede efectuar la misma, cómo se realizará la serie de procesos, la información a utilizar y el impacto que ha de generar. Efectuada la aplicación de esta, el autor reconoce que la aplicación generará en la empresa conocimientos de las mejoras a implantar para potenciar un clima organizacional adecuado mediante la generación de una comunicación interna que incentiven el despliegue de un crecimiento y logro de una productividad sostenible en la organización. El estudio propuesto fue seleccionado por la efectiva y detallada aplicación de un proceso de comunicación que mejore el clima laboral, alineando la investigación en su totalidad y sirviendo como un marco de referencia importante.

Además, (Armas Sandoval, 2014) en el estudio efectuado mediante la tesis titulada "Comunicación Interna y Clima Laboral", se enfoca en determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el Call Center estudiado en la ciudad de Quetzaltenango. Se realizó la toma de una muestra de una de las cuentas del Call Center seleccionado, conformado por un total de 115 agentes y 7 supervisores, a los cuales se le aplica un cuestionario que ha de medir el clima laboral y la comunicación interna en la organización en un tiempo relativamente breve. Aplicado ello, el autor propone la efectuación de un Plan de Comunicación Interna y Mejora del Clima Laboral como una herramienta necesaria que contribuye a una comunicación adecuada en donde los colaboradores se sienten más motivados y desarrollan sus labores eficientemente. Entre los resultados obtenidos y más resaltantes están: un 97% de los colaboradores afirmó que cada vez que sus jefes inmediatos les proveen información es de manera clara y entendible, lo que genera la comprensión de lo que se debe realizar, el 94% de los colaboradores encuestados aseguran que la comunicación se provee de una manera cordial y que el ambiente es agradable porque existe; finalmente, un 86% de los supervisores indicaron que se sienten motivados a cumplir con sus labores día a día porque la organización confió en ellos cierta responsabilidad y algunos retos generando resultados en favor del clima laboral en la empresa. Armas Sandoval con

la efectuación correcta y sistematizada de su investigación en donde reconoce la realidad de la empresa mediante una herramienta altamente efectiva y posterior a su estudio, propone la efectuación de un Plan de procesos de Comunicación Interna y mejora del clima laboral, lo que hace de su investigación una base importante para el presente estudio.

Además, (Cazorla Roque, 2012) a partir de su estudio titulado "Plan estratégico para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Gama Express E.I.R.L" afirma que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano y tiene como objetivo principal el determinar la influencia que tendría el Plan estratégico para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa mencionada mediante el estudio efectuado. Para la presente se analiza los principales problemas que afectan el clima laboral de la empresa, se diseña un Plan en el cual se ejerce un total de 5 capacitaciones para potenciar el conocimiento de las mejores prácticas para propiciar un correcto Clima Laboral y el desarrollo personal y se evalúa las actitudes de los trabajadores luego de haber aplicado los talleres. Como resultado, se obtiene la percepción de una regular gestión del clima con un 65% así como un regular desarrollo intrapersonal en la organización con un 60%. Basado en la aplicación, se genera la conclusión que mediante un Plan Estratégico se mejora el clima laboral. Debido a un aporte correctamente estructurado y alineado al fin de ejecutar un Plan Estratégico que mejore en gran medida el Clima Laboral en la empresa seleccionada, se convierte en un aporte de gran utilidad por el análisis efectuado de manera estructurada y el impacto amplio que genera en la empresa.

Asimismo, (Urbina Sánchez & Monteza Ibañez, 2014) publican su estudio nombrado como "Diagnóstico y propuesta para mejorar el Clima Organizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C ubicada en la ciudad de Chiclayo" de la cual se extrae que el objetivo general ha sido desarrollar un diagnóstico del Clima Organizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C ubicada en la ciudad de Chiclayo. Para la presente finalidad, se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta auto aplicada y como instrumento de medición se ejecutó la Escala de Opiniones CL-SPC, de la Ps. Sonia Palma. Mediante su aplicación se reconoció que el 51% de los trabajadores de la empresa, considera que la misma no es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral y el 24% menciona que les es indiferente o en todo caso se encuentra en un nivel regular ello derivó a reconocer que el nivel de Clima Organizacional se encuentra bajo. La aplicación del instrumento consignado en la investigación presente, permite reconocer el impacto de la misma en una empresa y los tipos de resultados que generan para su posterior análisis. La presente tesis nos permite emplear la Escala de Opiniones CL-SPC de la Psicóloga Sonia Palma quien nos presenta de manera concisa y de fácil entendimiento su encuesta, siendo una referencia óptima para el desarrollo de la investigación.

Finalmente, (Ramírez, 2012) en su tesis "Implementación de un modelo de comunicación interna y la motivación del personal de YAMBRAS S.A.", sustentada en la Universidad Privada del Norte, tuvo como fin determinar el impacto de la implementación de un modelo de comunicación interna en el nivel de motivación del personal de la empresa Yambras S.A., la cual obtiene como conclusión que la gestión de la comunicación interna afecta significativamente el nivel de motivación del personal de la Empresa Yambras S.A., siendo así, de vital importancia el desarrollo y trabajo de la comunicación interna en una organización. Tesis correctamente estructurada y aplicada en condiciones similares a los originados en la presente investigación, fundamenta los motivos por los cuales se procedió en su elección además de los resultados obtenidos que fundamentaron el grado de impacto entre ambas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La comunicación interna

2.2.1.1. Definición

El término de Comunicación Interna hace referencia a la serie de mensajes que se imparten dentro de la organización con el fin de transmitir una serie de informaciones para el cumplimiento de labores.

Reiterando ello, (Muñiz González, 2009), manifiesta que la Comunicación Interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. Esta nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Por otro lado, (Somoza, 1996) define a la misma como el proceso que permite a los empleados de la organización realizar la labor encomendada a través de una transmisión de la información de manera recíproca y con el fin de interpretarla.

Finalmente, una definición más clara y completa la aporta (Álvarez, 2007) quien afirma que, la Comunicación Interna, es la "circulación de información ascendente, descendente y lateral, mediante reuniones presenciales o el uso de soportes analógicos y digitales, dirigida a los componentes de una organización. Su objetivo último es integrar, comprometer y movilizar a las personas con los objetivos de una empresa o institución".

2.2.1.2. Objetivo

Una adecuada Comunicación Interna permite desarrollar un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información en la organización. Para ello, primeramente, resulta importante implementar diagnósticos y planificaciones participativas. Sus principales objetivos son: la motivación, vinculación del personal de la empresa, el cambio de actitudes y la mejora de la productividad. Cabe resaltar que, si no se estimula la habilidad de la escucha al otro, no hay feedback y se pierde el sentido; afirma (François, 1998).

2.2.1.3. Importancia

La importancia de la Comunicación Interna radica en ser una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación, tal y como menciona (Berceruelo, 2011).

Añade, además, que es un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los colaboradores con los objetivos empresariales.

2.2.1.4. Funciones

Según (Morales Serrano, 2000), la Comunicación Interna presenta tres funciones claras:

A. Información.

Imprescindible para que las personas desarrollen su trabajo de forma correcta y eficientemente.

B. Explicación.

Comprensión de los objetivos trazados, las razones de las órdenes y decisiones implantadas en la empresa.

C. Interrogación.

Preguntas de aclaración entre los distintos departamentos, lo que propicia a un intercambio de información y diálogo entre compañeros.

Entre otras funciones está:

- Transmitir la identidad corporativa, que es la personalidad de la empresa y tiene dos componentes: La cultura corporativa y la filosofía corporativa.
- Control, es el sentido de influir en el comportamiento de los colaboradores, por ejemplo, a través de una orden, una información que les ofrecemos (normalmente, se transmite de forma descendente) del superior al subordinado.
- Motivación, a través de la información da a conocer, cuáles son las metas que han de alcanzar, cómo, qué no hace bien. Del superior al subordinado.
- Expresión emocional, le permite al empleado expresar opiniones, ideas, compartir sentimientos con otros. Es la parte subjetiva.
- Información para transmitirla, es dar la información para realizar bien las distintas decisiones. Cuanta más información se ofrezca mejor rendimiento obtendremos de los subordinados.
- Integración, debe servir para aunar los intereses en los distintos empleados para dirigirles hacia las metas organizativas.

2.2.1.5. Flujos de Comunicación Interna

Según (Goldhaber, 1977), señala que, al mencionar el término de Comunicación Interna, se debe hacer referencia al mismo tiempo a los flujos de comunicación inmersos en ella. Los cuales son:

A. Comunicación Descendente.

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado, son básicamente de cinco tipos:

- Instrucciones de trabajo
- Explicación razonada del trabajo
- Información sobre procedimientos y prácticas organizacionales
- Retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución
- Información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir

B. Comunicación Ascendente.

Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

C. Comunicación Horizontal.

Es la comunicación que fluye entre las personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, necesaria para coordinar las actividades e integrar los distintos trabajos en una organización.

2.2.1.6. Proceso de Implantación

Gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones (Cirigliano, 2008). A continuación los pasos para realizar una adecuada comunicación interna:

A. Hacer un diagnóstico.

Para el cual podemos utilizar herramientas como observación, entrevistas, análisis FODA y análisis de documentos.

B. Análisis de la información

Luego de aplicar estas herramientas se debe analizar la información obtenida e interpretarla con el fin de identificar cuáles son los actores generadores y receptores de información, los flujos informativos, el volumen y tipo de información que reciben y generan y demandas potenciales.

C. Planificación.

Antes de realizar cualquier plan de acción se debe considerar que la comunicación Interna de toda organización está inmersa en la Cultura Organizacional. Esta cultura se debe tomar como punto de partida y marco para la implementación de una gestión ya que condiciona la comunicación. Hay que definir el objetivo general y específico, las metas y resultados esperados luego realizar una programación incluyendo cronogramas de actividades para luego poder evaluar continuamente.

D. Gestión.

Es importante la generación de distintos Soportes de Comunicación Interna para que sea más rica la comunicación. Los mismos pueden ser orales, escritos, audiovisuales, digitales etc. Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) abren el abanico de posibilidades e integran distintas modalidades generando soportes Multimedia e Hipermedia. Para gestionar adecuadamente la comunicación debemos tomar en cuenta las siguientes herramientas: carta al personal, carteleras, cuadernillos de bienvenida, folletos, medios electrónicos, etc.

E. Evaluación.

La evaluación del proceso es necesaria para analizar la posibilidad de realizar ajustes en el rumbo si lo fuera necesario. Los datos obtenidos darán lugar a acciones futuras. Si no se toman en cuenta estos datos o no investigan será difícil mantener una estructura de Comunicación Interna. Los métodos más difundidos son las encuestas y sondeos de opinión interno.

2.2.1.7. Dimensiones

Según (Formanchuk, 2016), existe un método denominado 6D el cual está conformado por 6 dimensiones, cada una de las cuales presenta un objetivo en específico:

- A. Dimensión Propositiva: Arraigado con el logro de que las personas propongan el cómo hacerlo mejor.
- B. Dimensión Operativa: Basado en lograr que la gente sepa qué tiene que hacer.
- C. Dimensión Estratégica: Lograr que las personas sepan por qué deben hacerlo.
- D. Dimensión Cultural: Incitar a que la gente sepa cómo es que debe hacer ese trabajo.
- E. Dimensión Motivacional: Lograr que las personas quieran hacerlo.
- F. Dimensión Feedback: Fundamentado en el logro de que la gente sepa cómo está haciendo (o realizó) ese trabajo.

2.2.2. Clima Laboral

2.2.2.1. Definición

Con respecto a la variable de Clima Laboral, Reichers & Schneider (1990) citado por (Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, Rodríguez Mazo, & Domínguez Bilbao, 2004), llegan a la conclusión que el clima organizacional es el conjunto de percepciones en las relaciones que se dan entre los miembros de una organización comprendidas por las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, el cual permite alcanzar las metas organizacionales utilizando para ello los métodos más adecuados.

Asimismo, según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000), manifiesta que el Clima Organizacional evidencia "la influencia del ambiente en la motivación de los colaboradores, por lo cual, se convierte en una propiedad del ambiente organizacional la que es percibida y experimentada por los integrantes de la organización las cuales influyen directamente en el comportamiento"(p.120).

Finalmente, (Hernández, 2014) cita a Méndez Álvarez, C. (2006) cuando este hace referencia al Clima Organizacional como "El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y productividad en el trabajo"(p.108).

En las definiciones revisadas, se puede concluir que el clima laboral es el conjunto de percepciones acerca del ambiente laboral que son percibidas y experimentadas por los miembros que conforman la organización, y que influyen directamente en el comportamiento de los colaboradores.

2.2.2.2. Características

Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones, 2007) el clima organizacional está constituido por las siguientes características:

- A. Es la cualidad propiedad del ambiente organizacional, ya que son percibidas por los miembros que conforman la organización. Hace referencia con la situación en el que tiene lugar el trabajo.
- B. El clima organizacional tiene un fuerte impacto en el comportamiento de los colaboradores.
- C. El clima está íntimamente relacionado con el grado de motivación.
- D. El clima está determinado por el estilo de liderazgo.

2.2.2.3. Importancia

El Clima Laboral encuentra su importancia en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores según Dessler (1976) citado por (García Solarte, 2009).

Por otra parte, (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 1992) afirma que cuando el clima organizacional es alto y favorable, brinda satisfacción en las necesidades personales y eleva la moral. Es entonces que el Clima Organizacional elevado, proporciona relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes y es baja, hasta incluso desfavorable, cuando proporciona frustración de esas necesidades. Ello ocasiona estados de desinterés, apatía, insatisfacción depresión, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresión o tumulto.

De manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con la motivación. De modo que, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero.

2.2.2.4. Tipos

(Brunet, 1987) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

- A. Clima de tipo autoritario:
 - Explotador. La dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados perciben y trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas. La comunicación se da en forma de instrucciones específicas.

- Paternalista. Existe cierta confianza entre la dirección y sus subordinados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los colaboradores.
- B. Clima de tipo participativo:
- Consultivo. Por lo general la dirección tiene confianza en sus colaboradores, la comunicación es de tipo descendente. Es aquel donde las políticas y las decisiones se toman en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Las recompensas, los castigos y cualquier otra implicación se emplean para motivar a los colaboradores, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
 - Grupal. La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Los procesos de toma de decisiones están diversificados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

Aportando a ello, (Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, Rodríguez Mazo, & Domínguez Bilbao, 2004), formulan tres tipos diferentes de clima, los cuales son:

- A. Clima psicológico. Percepciones individuales de las características del ambiente laboral del que las personas parten, en otras palabras de las estructuras, los procesos y los eventos organizacionales. Según las investigaciones señalan que el clima psicológico presenta relaciones significativas hacia el trabajo, la motivación y el rendimiento.
- B. Clima agregado. Resultado de promediar las percepciones individuales de los miembros que pertenecen a la misma organización, en las que hay un cierto grado de acuerdo o consenso.
- C. Clima colectivo. Percibe la identificación de grupos de miembros de una organización que presenta percepciones similares del ambiente.

2.2.2.5. Factores

Según (Bris, 2000), tomando como referencia trabajos realizados en el campo del Clima Organizacional por Likert (1961), señala otros cuatro factores fundamentales que pueden comprometer a la Comunicación Interna:

- A. Contexto, tecnología y estructura.
- B. Posición jerárquica del individuo y remuneración.
- C. Factores personales: personalidad, actitudes y nivel de satisfacción.
- D. Percepción que tienen sobre el clima organizacional los subordinados, los colegas y los superiores.

2.2.2.6. Dimensiones

Bowers y Taylor citados por (Brunet, 1987) proponen cinco dimensiones para medir el clima organizacional.

- A. Apertura a los cambios tecnológicos. Esta dimensión se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo de sus colaboradores.
- B. Recursos humanos. Esta dimensión se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los colaboradores en el trabajo.
- C. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización así como en la facilidad que tiene los colaboradores de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- D. Motivación. Esta dimensión se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- E. Toma de decisión. Esta dimensión evalúa la información disponible utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Asimismo, (Robbins, 2004) afirma que las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

- A. Organización. Sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.
- B. Satisfacción. Grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.

- C. Motivación. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un colaborador y el desarrollo personal de este.

Añadiendo a ello, los profesores (Litwin & Stinger, 2015) establecen nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional, los cuales se mencionan a continuación:

- A. Estructura. Engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.
- B. Responsabilidad. Término que hace referencia al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. Para ello, será importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.
- C. Recompensa. Percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
- D. Desafío. Control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos.
- E. Relaciones. El respeto la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
- F. Cooperación. Apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- G. Estándares. Percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad, de lo contrario surgirían complicaciones.
- H. Conflictos. Las discrepancias influyen en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.
- I. Identidad. Sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Finalmente, (Palma Carrillo, 2004) considera al clima como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, destacando las siguientes dimensiones:

- A. Realización personal. Hace referencia a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- B. Involucramiento laboral. Se refiere a la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- C. Supervisión. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- D. Comunicación. Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- E. Condiciones laborales. Hace referencia al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

2.2.2.7. Medición

Existen diferentes herramientas o instrumentos de medida que se pueden emplear para su medición, diagnóstico y se consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización.

(Brunet, 1987) menciona que el instrumento de medida privilegiada para la evaluación del Clima es el cuestionario escrito, el cual está formado por una serie de preguntas que describen hechos particulares de la organización, las cuales indican hasta qué punto están de acuerdo con la descripción. Por lo general en estos cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo.

Añadiendo a ello, (Xavier, 2002) propone un método para evaluar el clima laboral para ello propone el empleo de encuestas a los colaboradores. "Diseñar y llevar a cabo las encuestas de clima laboral puede llegar a ser un tema complejo (requiere poseer conocimientos sobre clima laboral, psicología, estadística y metodología de encuestas)", por lo que muchas veces las empresas subcontratan para llevar a cabo esta medición a empresas conocedoras del tema que ya cuentan con el conocimiento, herramientas y software necesarios para realizar este tipo de trabajos.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Formulación de la hipótesis

La comunicación interna influye significativamente en el clima laboral de la empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017.

3.2. Operacionalización de variables

A continuación se procederá a determinar las diferentes variables analizadas a partir de las diferentes investigaciones de la realidad problemática, las cuales han sido especificadas en las bases teóricas del presente estudio.

3.2.1. Variable Causal (Independiente véase anexo N° 1)

Comunicación Interna. Es la circulación de información ascendente, descendente y lateral, mediante reuniones presenciales o el uso de soportes analógicos y digitales, dirigida a los componentes de una organización. Su objetivo último es integrar, comprometer y movilizar a las personas con los objetivos de una empresa o institución. (Alvarez, 2007)

Dimensiones:

- Propositiva
- Operativa
- Estratégica
- Cultural
- Motivacional
- Feedback

3.2.2. Variable Efecto (Dependiente véase anexo N° 3)

Clima Laboral: El clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, la cual se expresa por variables. (Palma, 2004).

Dimensiones:

- Realización personal
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Tabla nº 1 Operacionalización – Variable Independiente: Comunicación Interna

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Items
Comunicación Interna	Es la circulación de información ascendente, descendente y lateral, mediante reuniones presenciales o el uso de soportes analógicos y digitales, dirigida a los componentes de una organización. Su objetivo último es integrar, comprometer y movilizar a las personas con los objetivos de una empresa o institución. (Alvarez, 2007)	Propositiva	Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la Empresa (1).
			La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la empresa (2).
			Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo (3).
			Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores (4).
			Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio (5).
		Operativa	Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente (6).
			Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores (7).
			Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente (8).
		Estratégica	Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable (9).
			Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario (10).
			La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable (11).
			Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa (12)
		Cultural	Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad (13).

			Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen (14).
		Motivacional	Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse (15).
			Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral (16).
			Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral (17).
			Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa (18).
		Feedback	Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores (19).
			Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales (20).
			Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios (21).

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº 2 Operacionalización – Variable Dependiente: Clima Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS
Clima laboral	El clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, la cual se expresa por variables. (Palma, 2004)	Realización personal	Existen oportunidades de progresar en la institución. (1)
			El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. (6)
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. (11)
			Se valora los altos niveles de desempeño. (16)
			Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. (21)
			Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. (26)
			Los jefes promueven la capacitación que se necesita. (31)
			La empresa promueve el desarrollo del personal. (36)
			Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. (41)
		Se reconocen los logros en el trabajo. (46)	
		Involucramiento Laboral	Se siente comprometido con el éxito en la organización. (2)
			Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. (7)
			Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. (12)
			Los trabajadores están comprometidos con la organización. (17)
			En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. (22)
			Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. (27)
			Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. (32)
Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. (37)			

			Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. (42)
			La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (47)
		Supervisión	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. (3)
			En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. (8)
			La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. (13)
			Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. (18)
			Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. (23)
			Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. (28)
			Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. (33)
			Los objetivos del trabajo están claramente definidos. (38)
			El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. (43)
			Existe un trato justo en la institución. (48)
		Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. (4)
			En mi oficina, la información fluye adecuadamente. (9)
			En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. (14)
			Existen suficientes canales de comunicación. (19)
			Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. (24)
			En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. (29)
			La institución fomenta y promueve la comunicación interna. (34)

		El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. (39)
		Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. (44)
		Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. (49)
	Condiciones laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. (5)
		Los objetivos de trabajo son retadores. (10)
		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. (15)
		El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. (20)
		Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. (25)
		Existe buena administración de los recursos. (30)
		La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. (35)
		Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. (40)
		Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. (45)
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. (50)		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Diseño de Investigación

Para el presente proyecto de investigación se empleará el diseño de investigación Transeccional o transversal: Correlacional – causal, el cual tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un solo momento y en un tiempo único. (Sampieri, Collado y Lucio, 2003, p.272).

3.4 Unidad de Estudio.

El colaborador de la empresa Depósito Pakatnamú EIRL de la ciudad de Trujillo en el año 2017.

3.5. Población.

En la presente investigación, la población objeto de estudio, estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Depósito Pakatnamú E.I.R.L. Trujillo, sumando un total de 20 individuos.

3.6. Muestra.

La muestra estuvo conformada por la misma cantidad de colaboradores de la población 20, ya que es una cantidad aceptable para aplicar los instrumentos seleccionados.

3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.7.1. De recolección de Información

Para la recolección de los datos se ha utilizado las técnicas e instrumentos siguientes:

Técnicas	Instrumentos de recolección de datos
Encuesta	Cuestionario

A. Técnicas.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta.

B. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario escrito para cada variable, el cual viene a ser un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas de acuerdo a la Operacionalización de variables y los objetivos.

Para medir la variable comunicación interna se empleará un cuestionario constituida por seis (06) dimensiones, de acuerdo a la delimitación de Formanchuck A. (2016), el cuestionario está conformada por 21 ítems que exploran la variable independiente: Comunicación interna, mediante el empleo de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, la puntuación comprende del 1 a 5 puntos.

Con respecto a la variable Clima Laboral se utilizará la Escala CL – SPC de Palma (2004) la cual fue diseñada y elaborada con la técnica de Likert, comprendida por 50 ítems y dividida en 5 factores.

Las categorías diagnosticadas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria. Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral.

3.7.2. De análisis de información

Para evaluar la validez de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach al total de colaboradores; respecto a la variable Comunicación Interna y dimensiones y para la variable Clima Laboral, para ver la confiabilidad de los instrumentos utilizados.

Asimismo el uso del programa de análisis estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 15, y también se empleó el software MS Excel 2010 para el procesamiento de los datos obtenidos como tablas estadísticas y figuras estadísticas. Las tablas y figuras estadísticas son representaciones visuales que nos ayudan a una mejor comprensión de la información.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Descripción de la variable Independiente: Comunicación Interna en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo, 2017

Para este apartado se hizo uso de la encuesta a los colaboradores, la cual arrojó los siguientes resultados:

Dimensión: Propositiva.

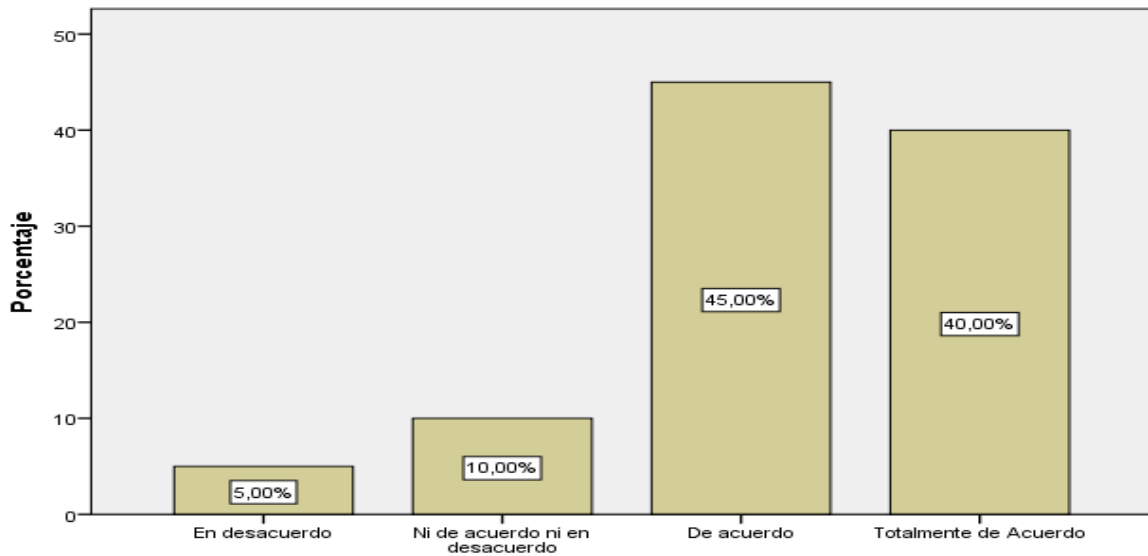
Pregunta 1: Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la Empresa.

Tabla N° 03: Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la Empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 01: Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la empresa.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 1 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en sentirse identificados con la visión, misión y objetivos de la empresa, seguido del 45.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

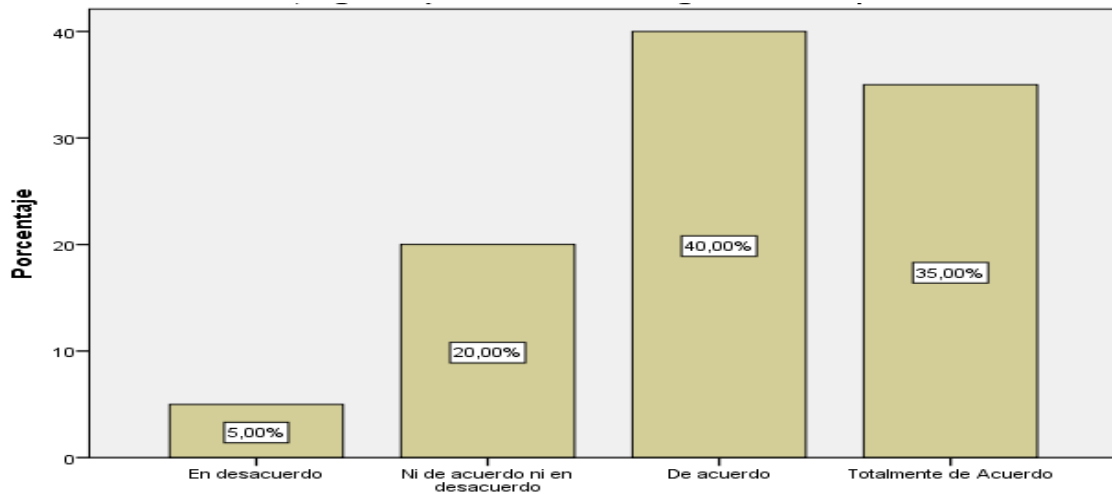
Pregunta 2: La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la Empresa.

Tabla N° 04: La comunicación entre los colaboradores inciden en la imagen de la Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	25,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 02: La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la Empresa.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 2 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la comunicación entre los colaboradores inciden en la imagen de la empresa, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

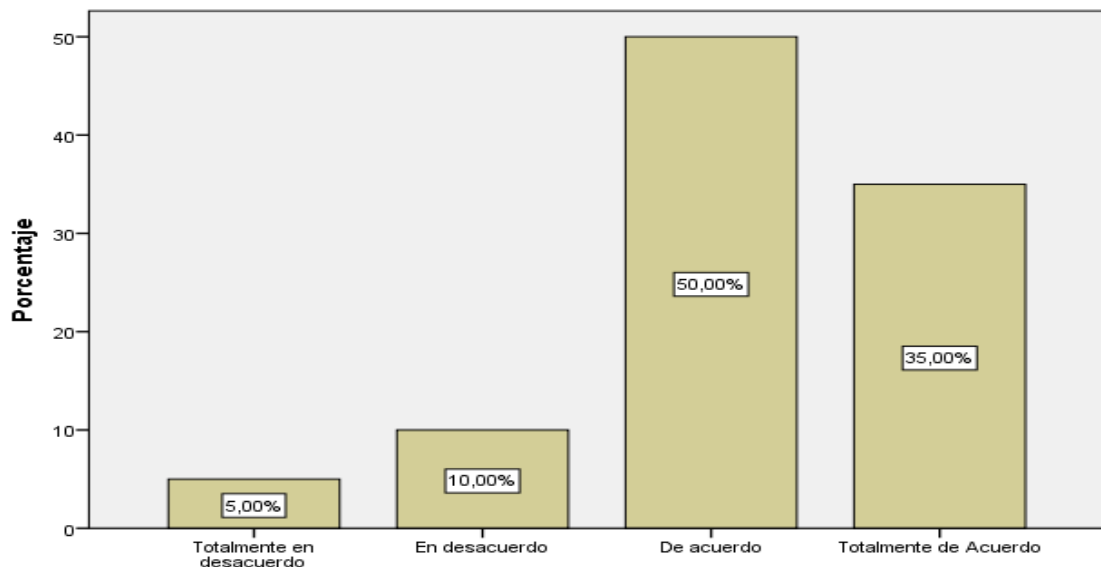
Pregunta 3: Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo.

Tabla N.º 05: Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	65,0
	Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N.º 1 anexo N.º 1

Figura N.º 03: Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N.º 1

Interpretación: En la figura N.º 3 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los colaboradores siempre están abiertos al dialogo, seguido del 50.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

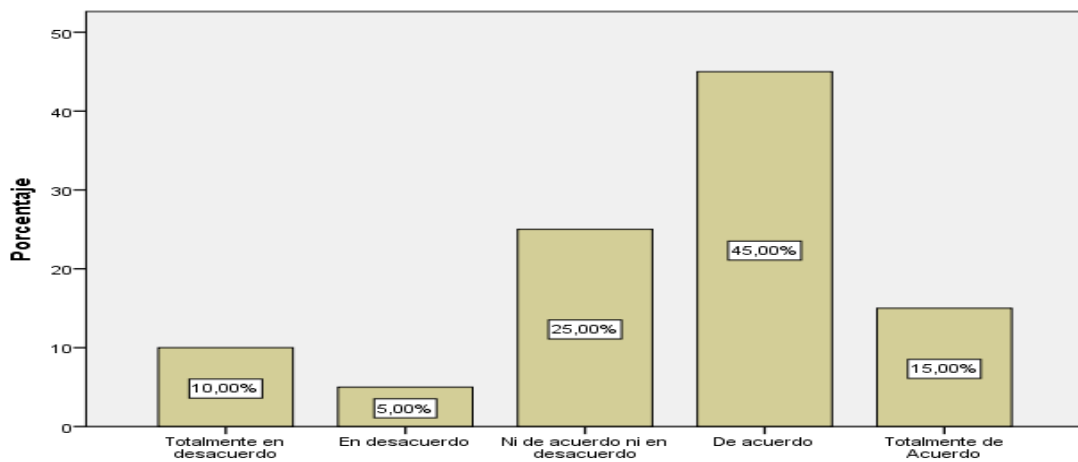
Pregunta 4: Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores.

Tabla N.º 06: Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	40,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N.º 1

Figura N.º 04: Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N.º 1

Interpretación: En la figura N.º 4 se puede observar que el 15.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores, seguido del 45.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo y el 10.00% totalmente en desacuerdo.

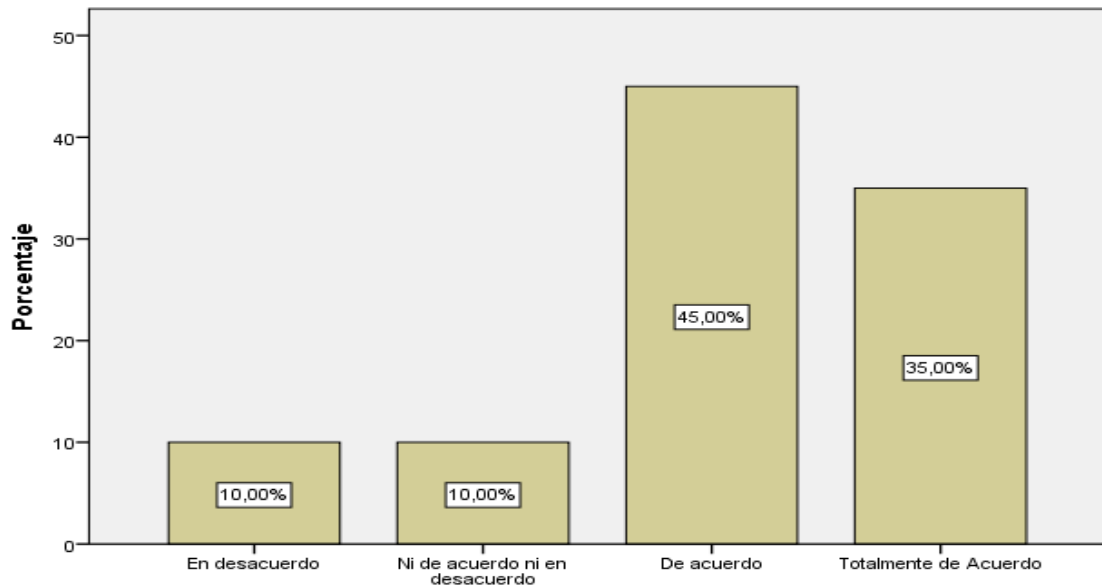
Pregunta 5: Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio

Tabla N° 07: Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 05: Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 1

Interpretación: En la figura N° 5 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio, seguido del 45.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

Dimensión: Operativa

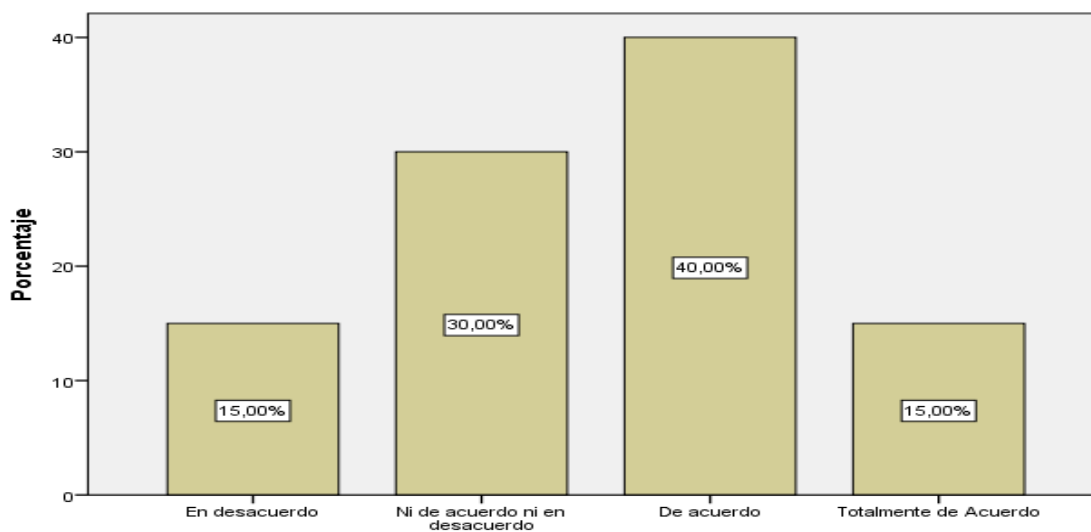
Pregunta 6: Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente.

Tabla N° 08: Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	45,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 06: Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 6 se puede observar que el 15.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 30.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

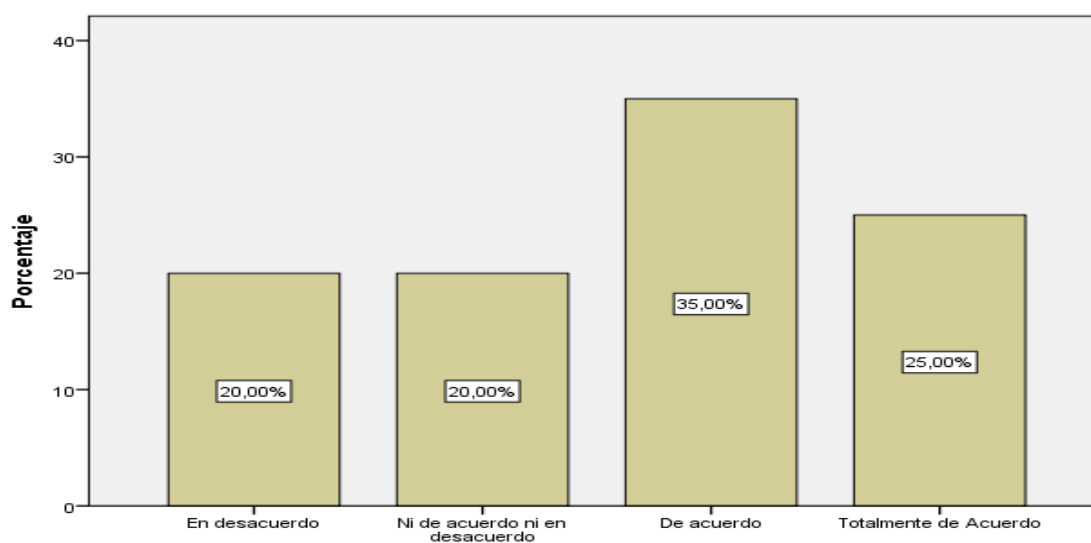
Pregunta 7: Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.

Tabla N° 09: Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 07: Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 7 se puede observar que el 25.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores, seguido del 35.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% afirmó estar en desacuerdo.

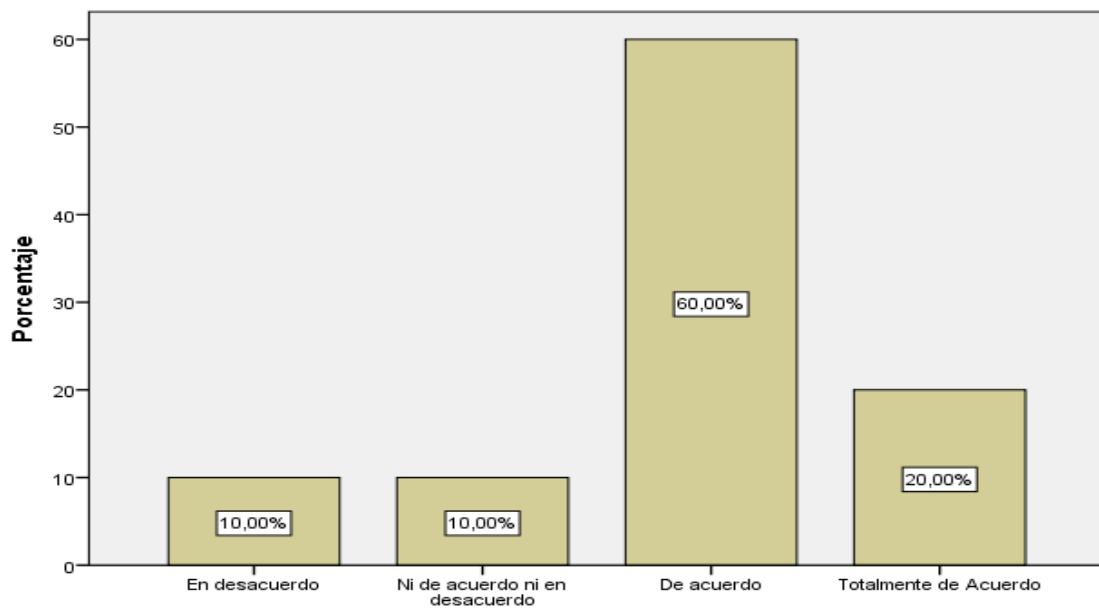
Pregunta 8: Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente.

Tabla N° 10: Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 08: Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 8 se puede observar que el 20.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente, seguido del 60.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

Dimensión: Estratégica

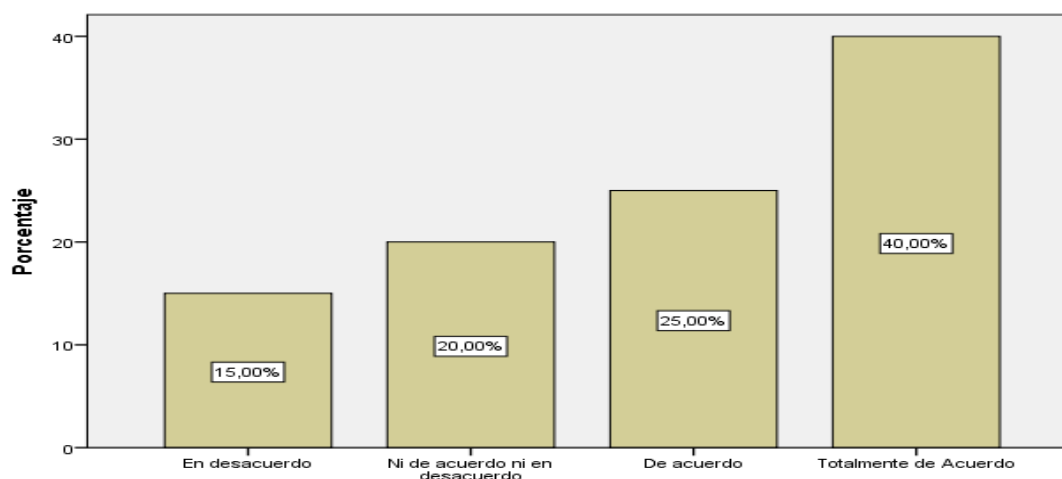
Pregunta 9: Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable.

Tabla N° 11: Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	35,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 09: Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 9 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

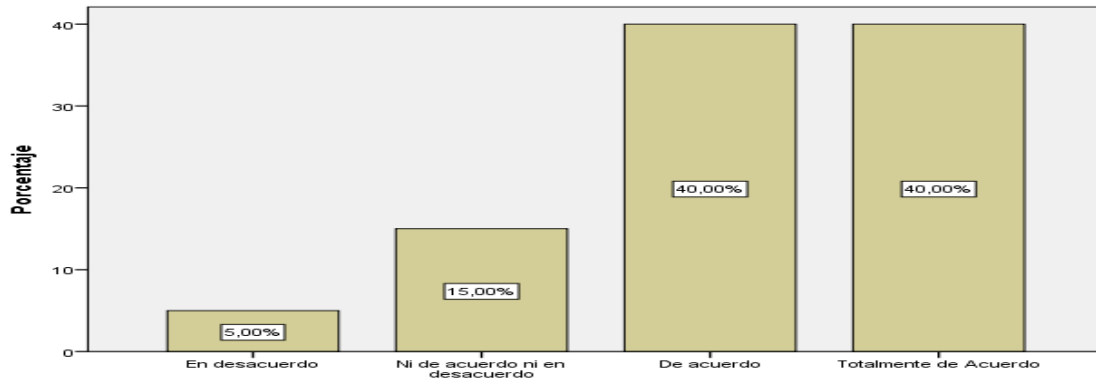
Pregunta 10: Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario.

Tabla N° 12: Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 10: Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 10 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

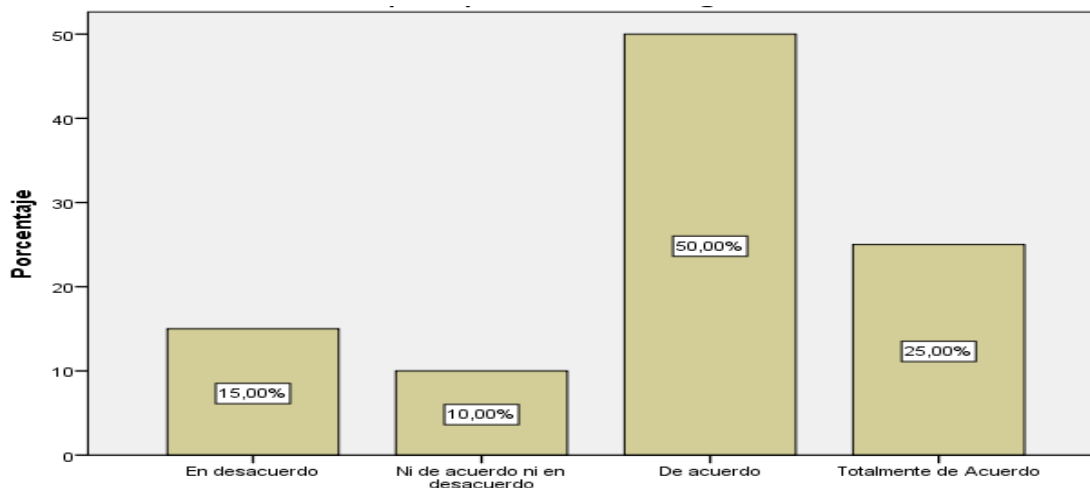
Pregunta 11: La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable

Tabla N° 13: La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	25,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 11: La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 11 se puede observar que el 25.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable, seguido del 50.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

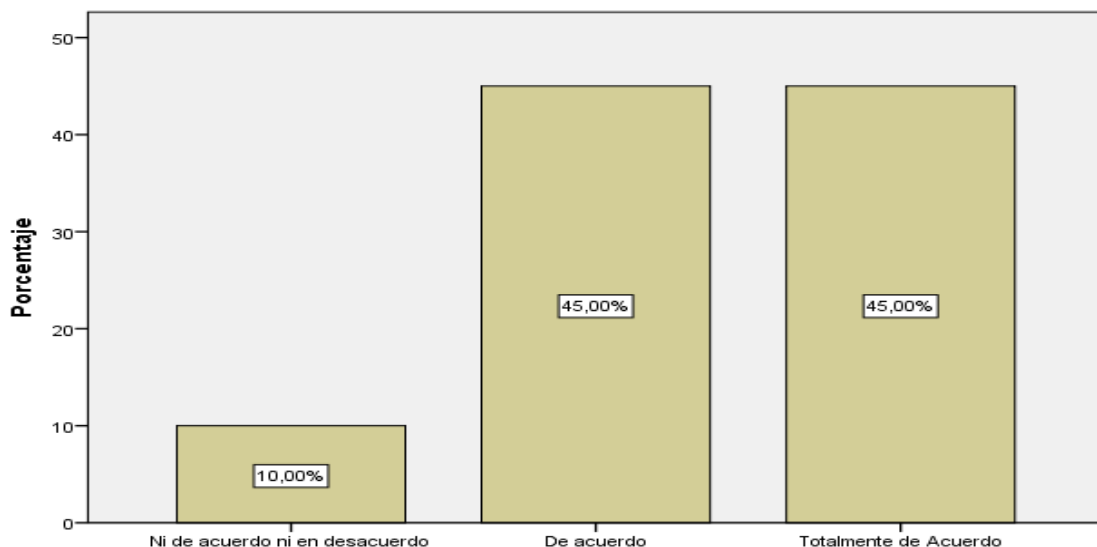
Pregunta 12: Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa.

Tabla N° 14: Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	55,0
Totalmente de Acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 12: Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 1

Interpretación: En la figura N° 12 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión: Cultural

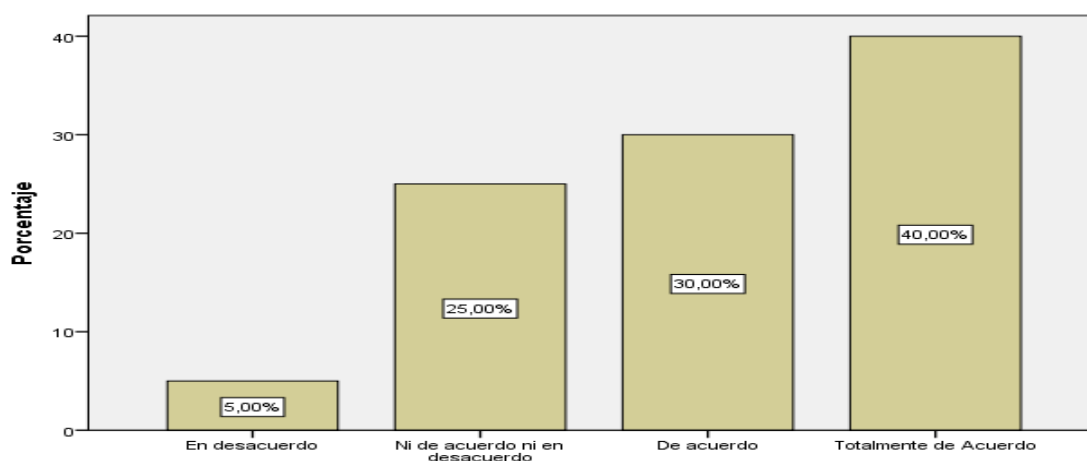
Pregunta 13: Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad

Tabla N° 15: Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 13: Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 13 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad, seguido del 30.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

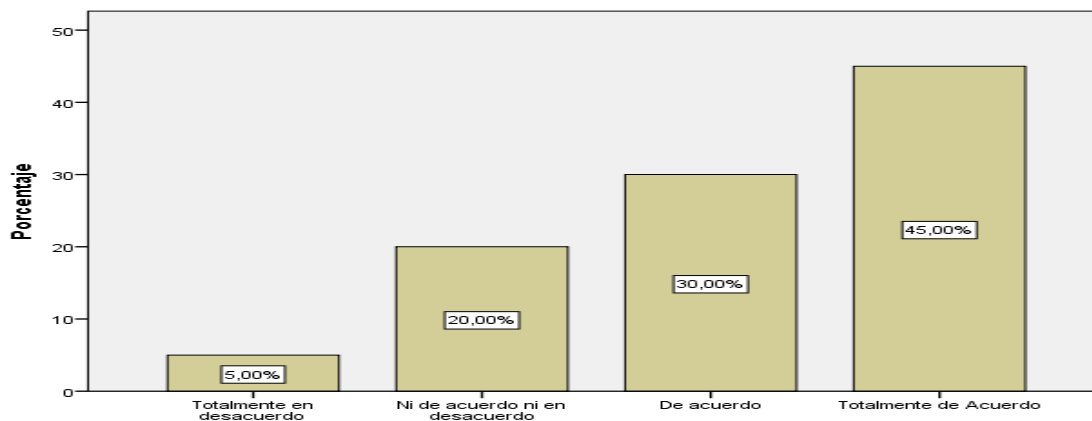
Pregunta 14: Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen.

Tabla N° 16: Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	25,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	55,0
Totalmente de Acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 14: Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 14 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen, seguido del 30.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

Dimensión: Motivacional

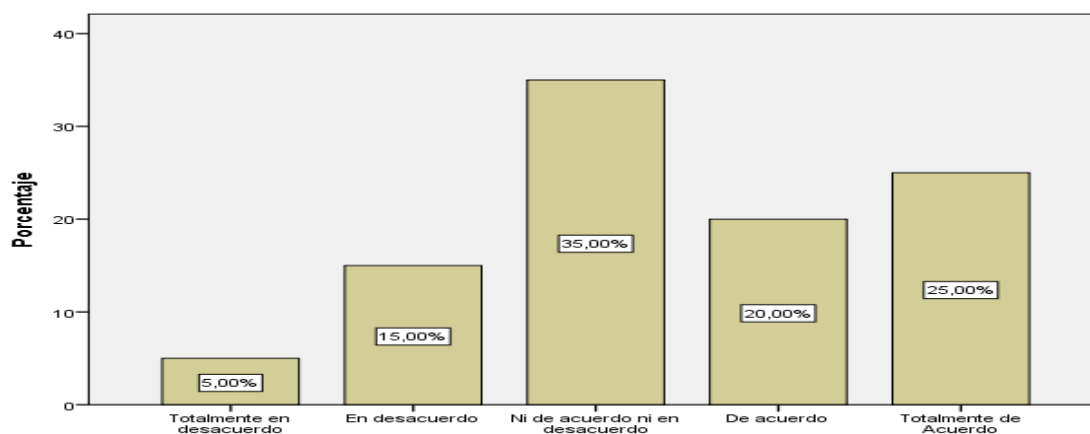
Pregunta 15: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse

Tabla N° 17: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 15: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 15 se puede observar que el 25.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse, seguido del 20.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 35.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo y 5.00% totalmente en desacuerdo.

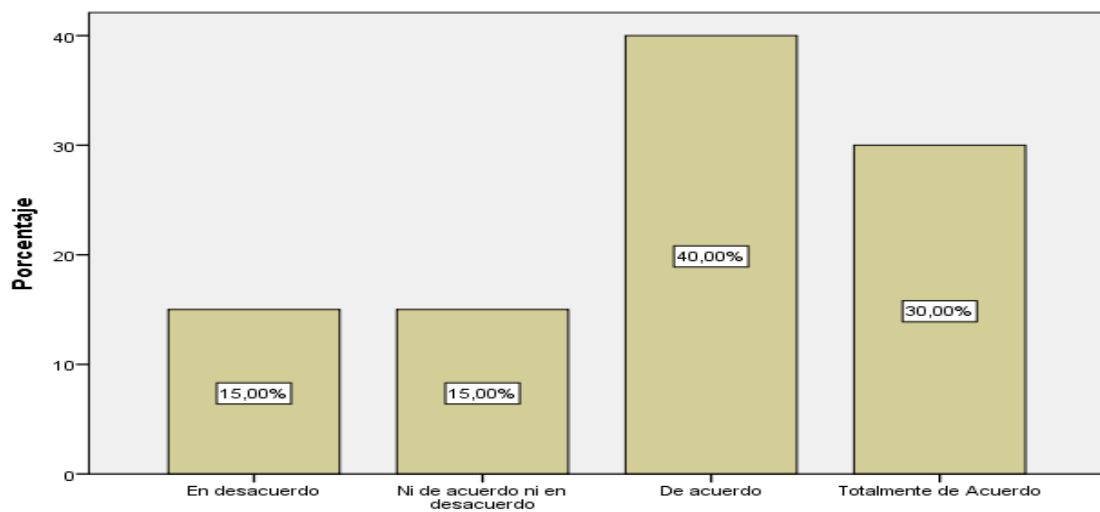
Pregunta 16: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

Tabla N° 18: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	30,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 16: Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 16 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

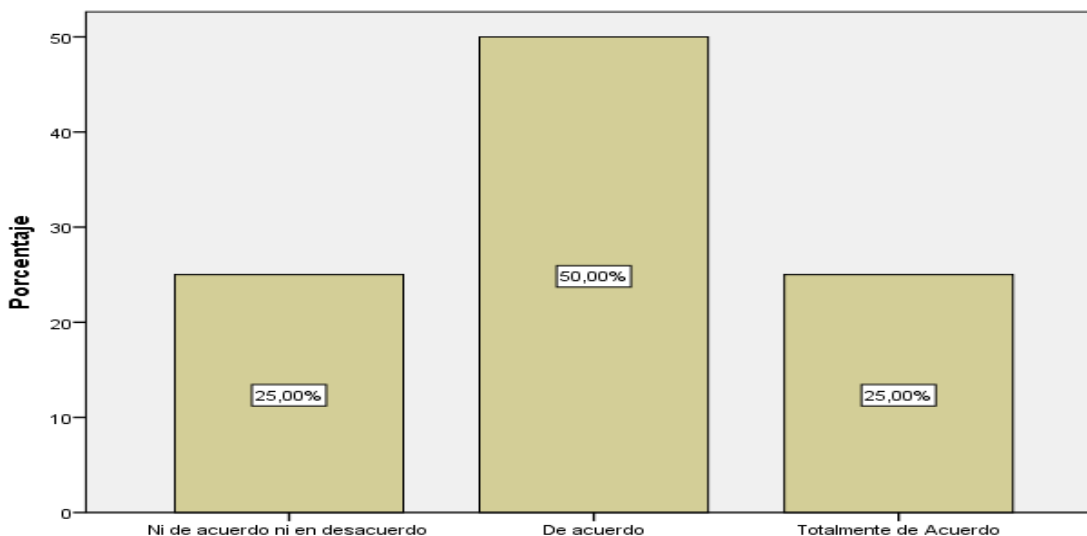
Pregunta 17: Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral

Tabla N° 19: Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 01

Figura N° 17: Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 01

Interpretación: En la figura N° 17 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el otro 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

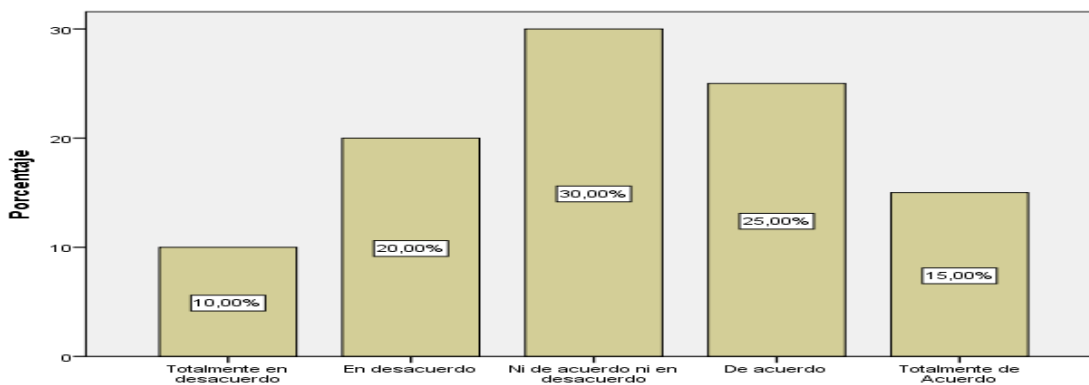
Pregunta 18: Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa.

Tabla N° 20: Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	4	20,0	20,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	60,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 18: Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 18 se puede observar que el 15.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 30.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% afirmó estar en desacuerdo y 10.00% totalmente en desacuerdo.

Dimensión: Feedback

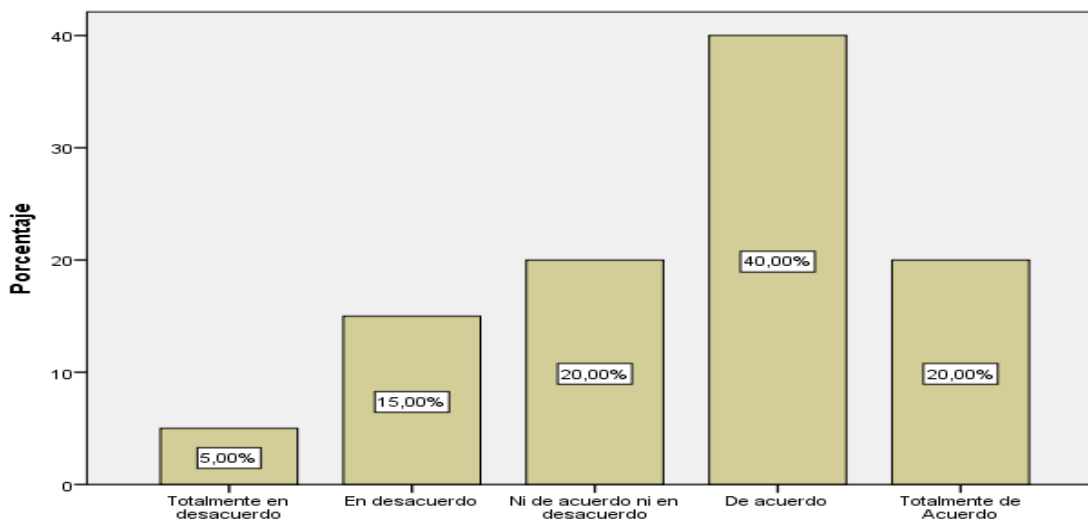
Pregunta 19: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores

Tabla N° 21: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 19: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 19 se puede observar que el 20.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo y 5.00% totalmente en desacuerdo.

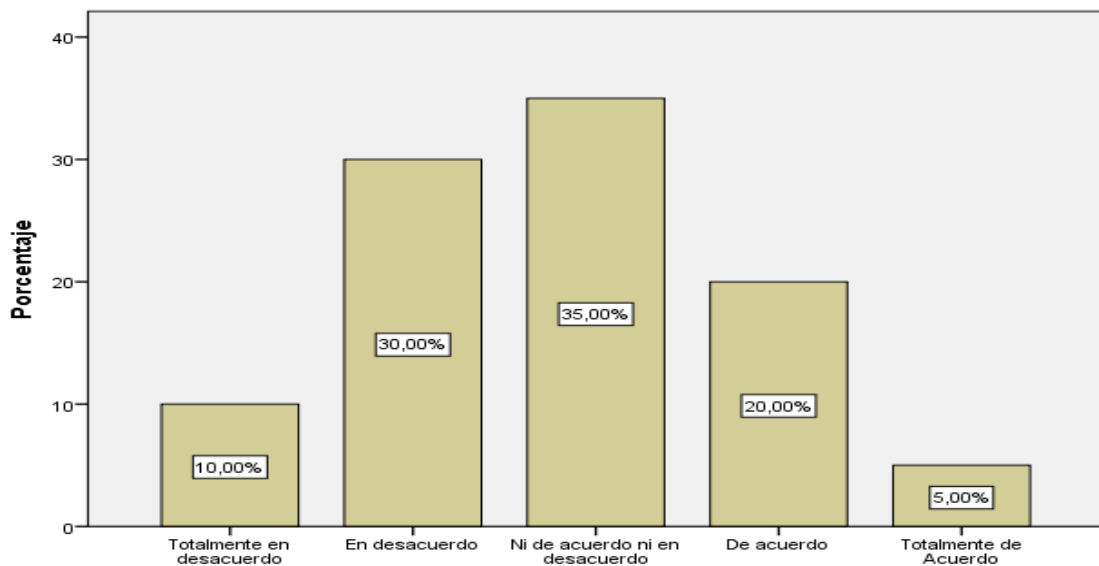
Pregunta 20: Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales

Tabla N° 22: Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	6	30,0	30,0	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	75,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	95,0
Totalmente de Acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 20: Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 20 se puede observar que el 5.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales, seguido del 20.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 35.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.00% afirmó estar en desacuerdo y 10.00% totalmente en desacuerdo.

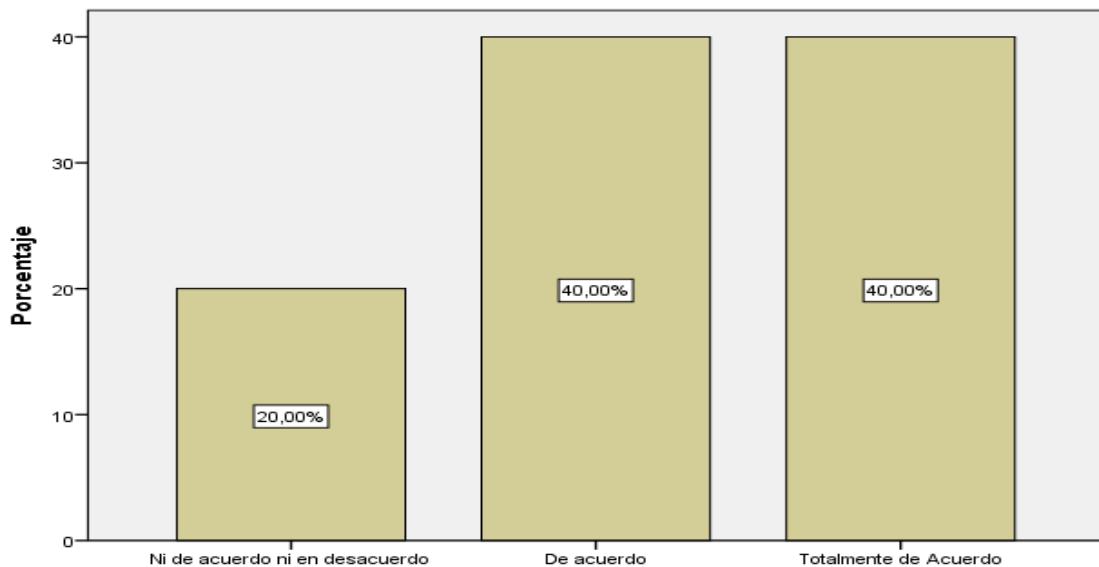
Pregunta 21: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios.

Tabla N° 23: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 21: Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 1

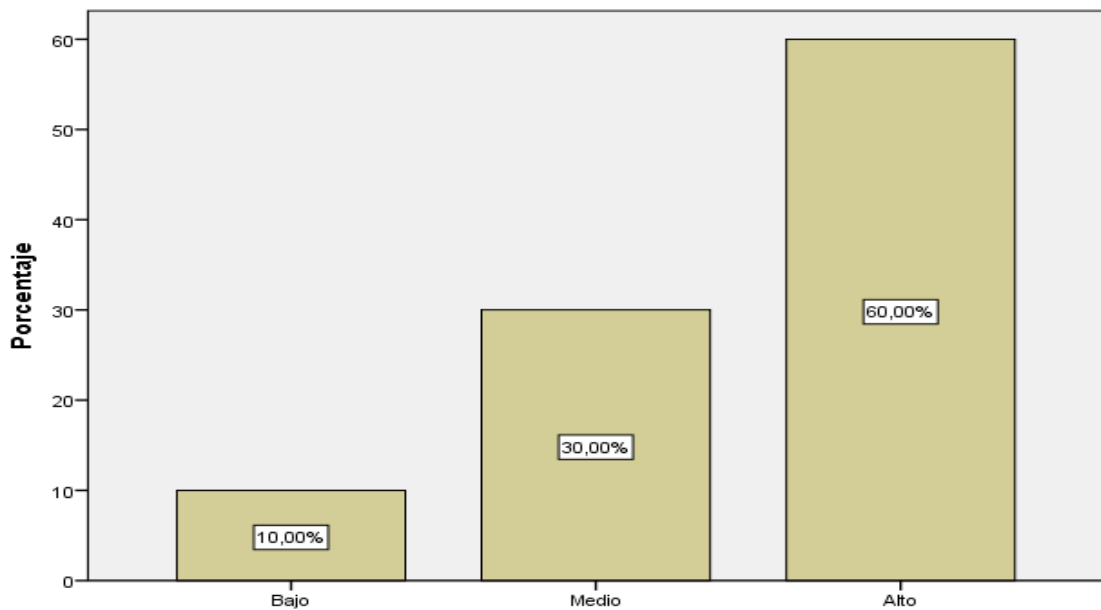
Interpretación: En la figura N° 21 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N° 24: Dimensión Propositiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	10,0	10,0	10,0
Medio	6	30,0	30,0	40,0
Alto	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 22: Dimensión Propositiva



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

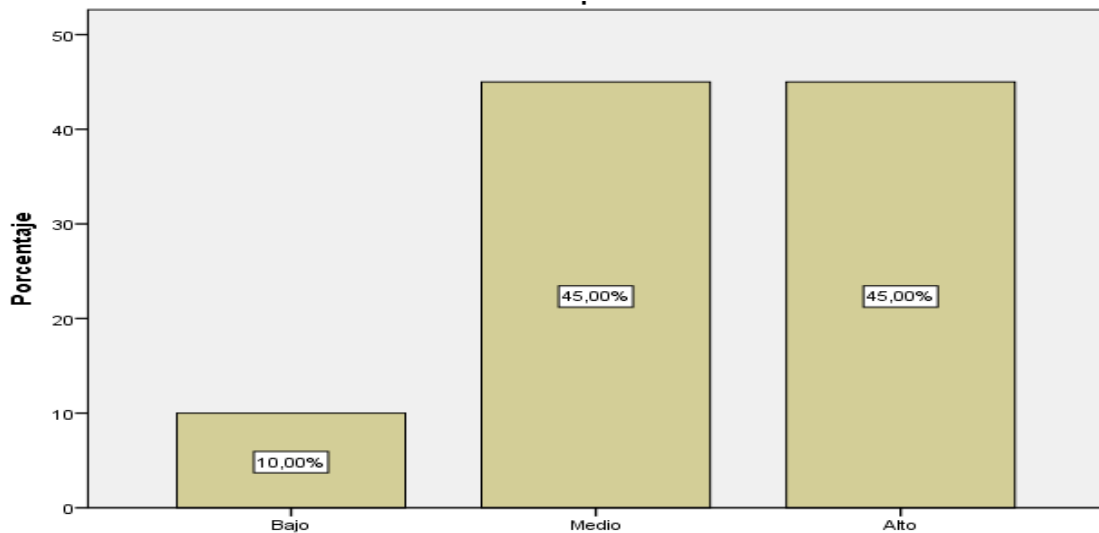
Interpretación: En la figura N° 22 se puede observar que el 60.00% de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión propositiva, seguido del 30.00% que percibe un nivel medio, mientras que el 10.00% percibe un nivel bajo.

Tabla N° 25: Dimensión Operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	10,0	10,0	10,0
Medio	9	45,0	45,0	55,0
Alto	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 23: Dimensión Operativa



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 23 se puede observar que el 45.00% de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión operativa, seguido de otro 45% que percibe un nivel medio, mientras que el 10.00% percibe un nivel bajo.

Tabla N° 26: Dimensión Estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	9	45,0	45,0	45,0
Alto	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 24: Dimensión Estratégica



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

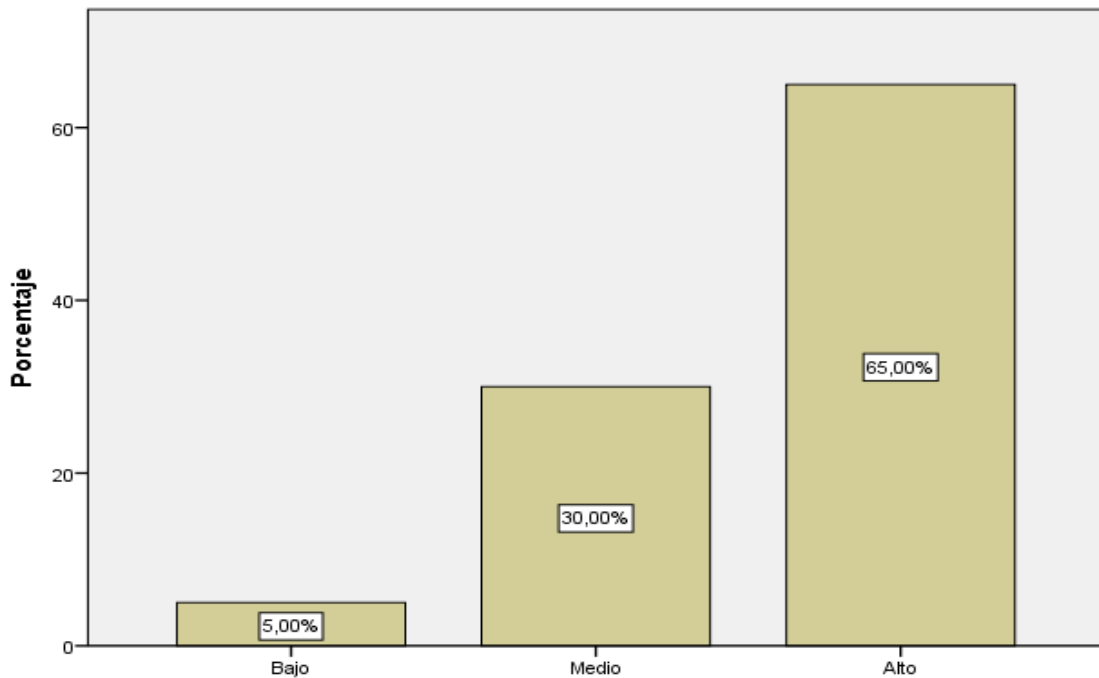
Interpretación: En la figura N° 24 se puede observar que el 55.00% de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión Estratégica, seguido del 45% que percibe un nivel medio.

Tabla N° 27: Dimensión Cultural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	5,0	5,0	5,0
Medio	6	30,0	30,0	35,0
Alto	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 25: Dimensión Cultural



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

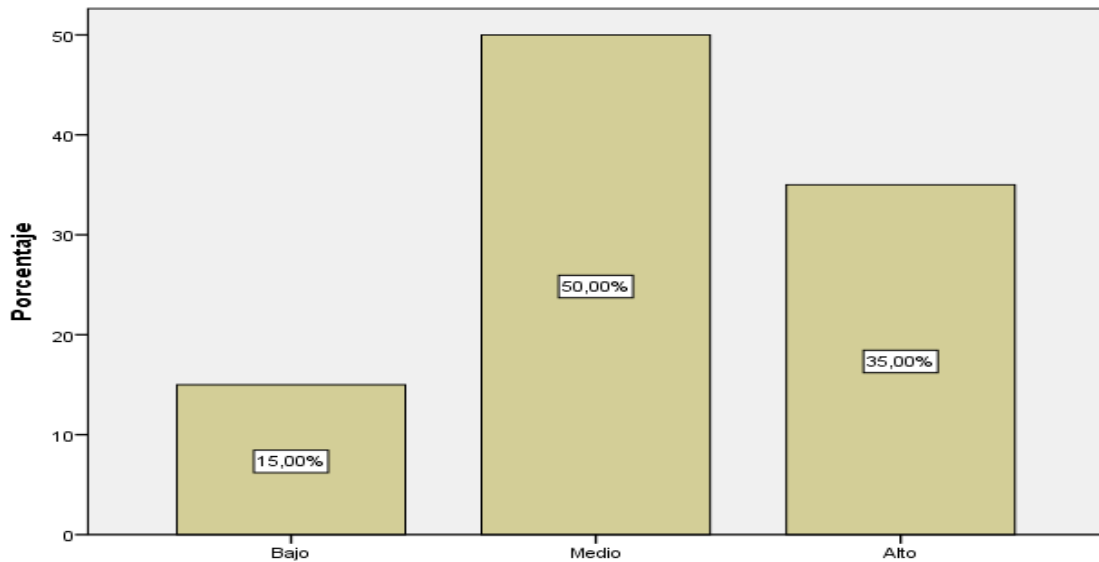
Interpretación: En la figura N° 25 se puede observar que el 65.00% de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión Cultural, seguido del 30.00% que percibe un nivel medio, mientras que el 5.00% percibe un nivel bajo.

Tabla N° 28: Dimensión Motivacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Medio	10	50,0	50,0	65,0
Alto	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 26: Dimensión Motivacional



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 1

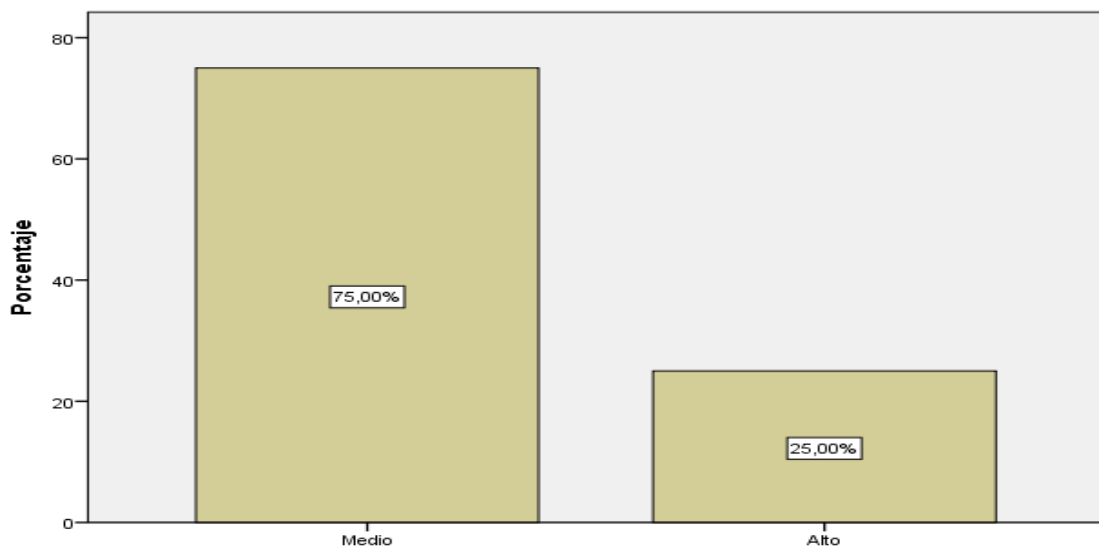
Interpretación: En la figura N° 26 se puede observar que el 50.00% de los encuestados perciben un nivel medio en la dimensión motivacional, seguido del 35.00% que percibe un nivel alto, mientras que el 15.00% percibe un nivel bajo.

Tabla N° 29: Dimensión Feedback

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	15	75,0	75,0	75,0
Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 1

Figura N° 27: Dimensión Feedback



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

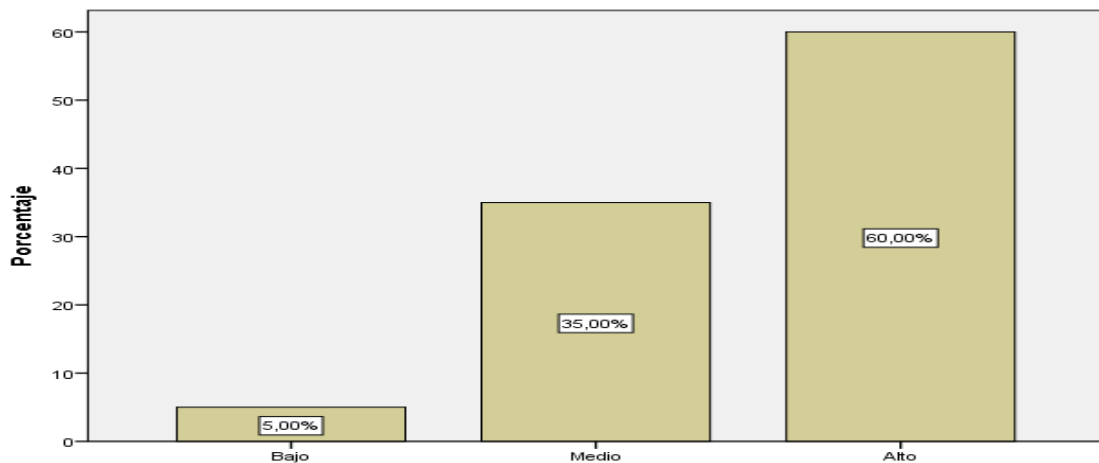
Interpretación: En la figura N° 27 se puede observar que el 75.00% de los encuestados perciben un nivel medio en la dimensión Retroalimentación, mientras que el 25.00% percibe un nivel alto.

Tabla N° 30: Variable Comunicación Interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	5,0	5,0	5,0
Medio	7	35,0	35,0	40,0
Alto	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Figura N° 28: Variable Comunicación Interna



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo N° 1

Interpretación: En la figura N° 28 se puede observar que el 60.00% de los encuestados perciben un nivel alto en la variable Comunicación Interna, seguido del 35.00% que percibe un nivel medio, mientras que el 5.00% percibe un nivel bajo.

4.3. Descripción de la variable Dependiente: Clima Laboral en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017

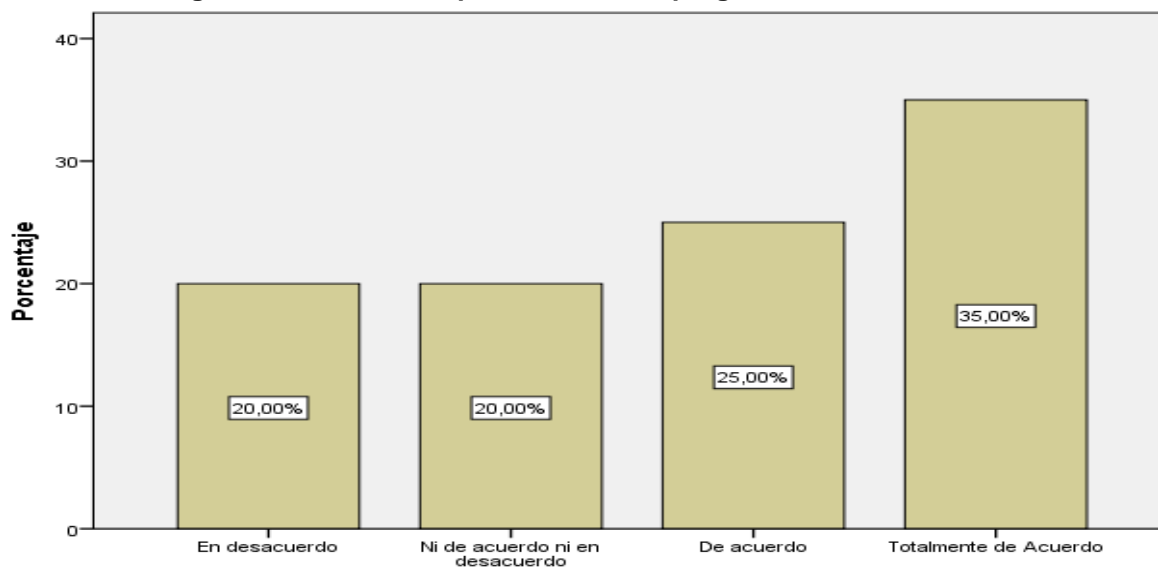
Pregunta 29: Existen oportunidades de progresar en la institución

Tabla N° 31: Existen oportunidades de progresar en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 29: Existen oportunidades de progresar en la institución



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 29 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que existen oportunidades de progresar en la institución, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el mismo porcentaje afirmó estar en desacuerdo.

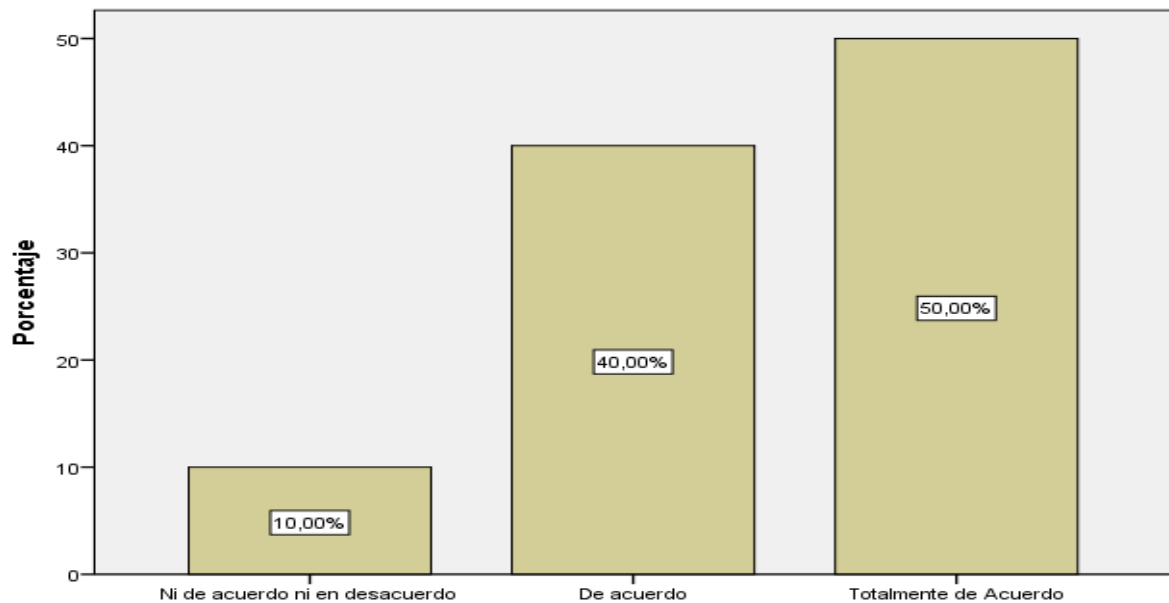
Pregunta N° 30: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados

Tabla N° 32: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	50,0
Totalmente de Acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 30: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 30 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que el jefe se interesa por el éxito de sus empleados, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

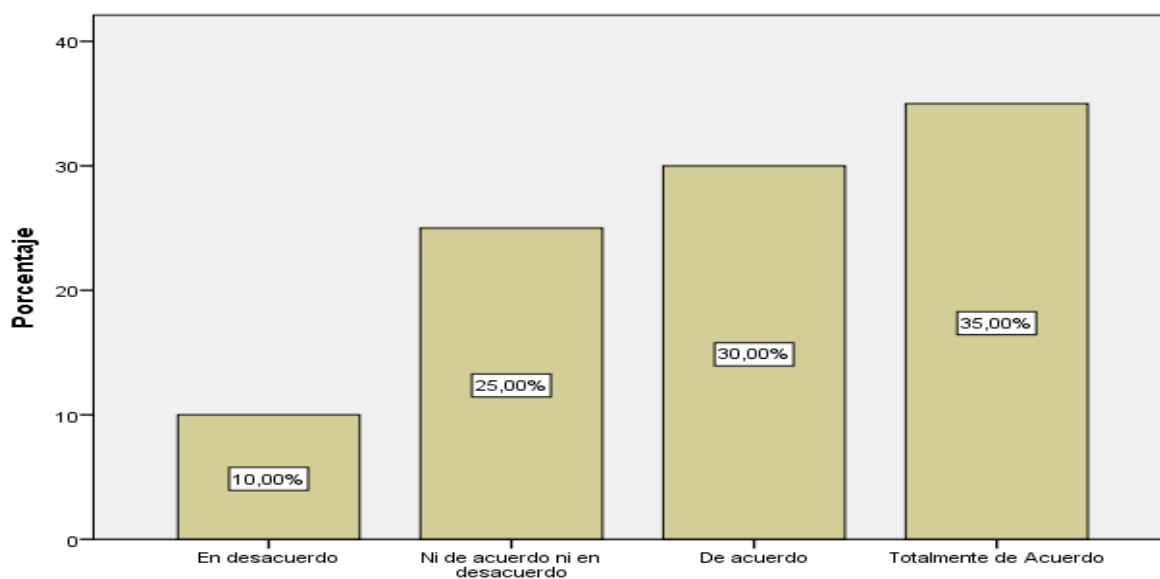
Pregunta N° 31: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

Tabla N° 33: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	35,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 31: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 31 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, seguido del 30.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

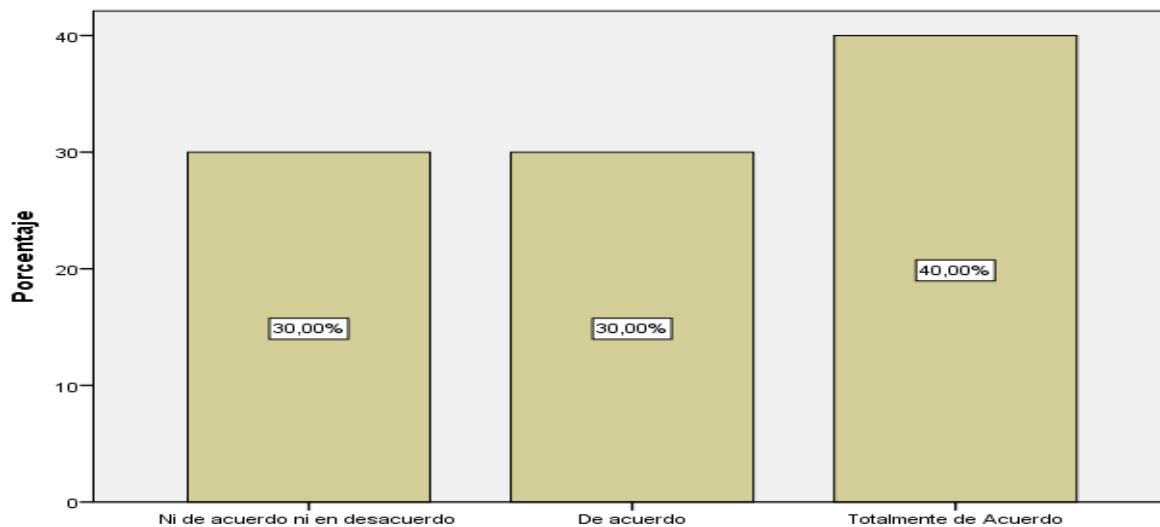
Pregunta N° 32: Se valora los altos niveles de desempeño

Tabla N° 34: Se valora los altos niveles de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 32: Se valora los altos niveles de desempeño



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 32 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que se valora los altos niveles de desempeño, seguido del 30.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el otro 30.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

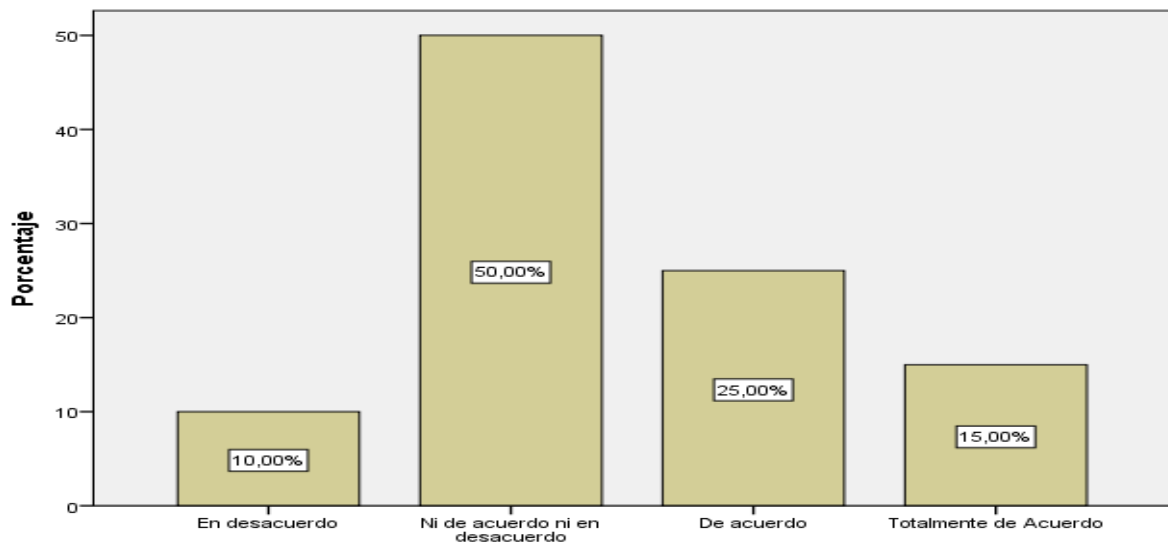
Pregunta N° 33: Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

Tabla N° 35: Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50,0	50,0	60,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 33: Los Supervisores expresan reconocimiento por los logros



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 33 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

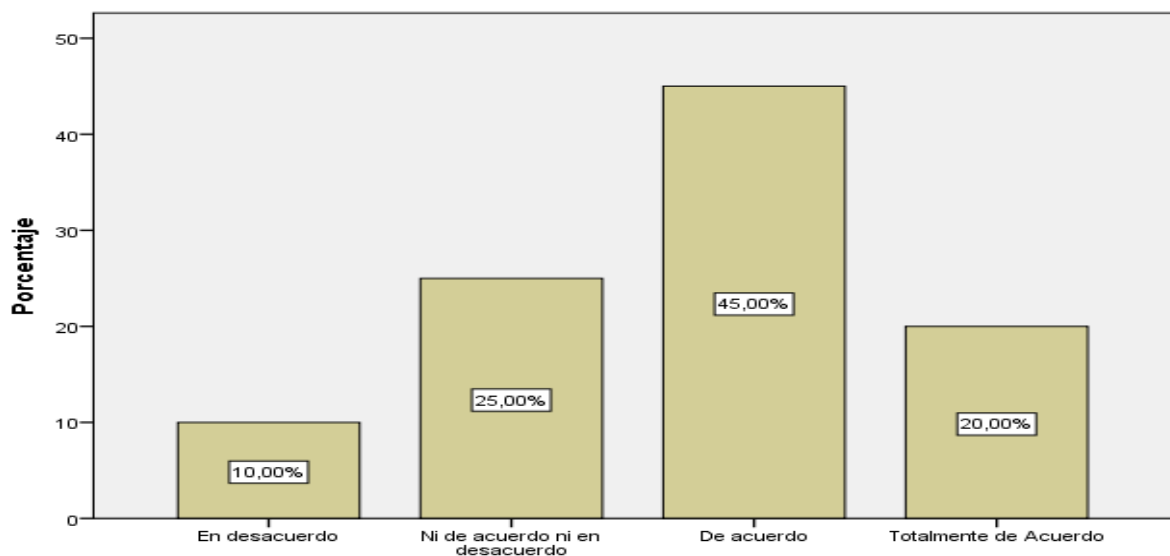
Pregunta N° 34: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

Tabla N° 36: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	35,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 34: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 34 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

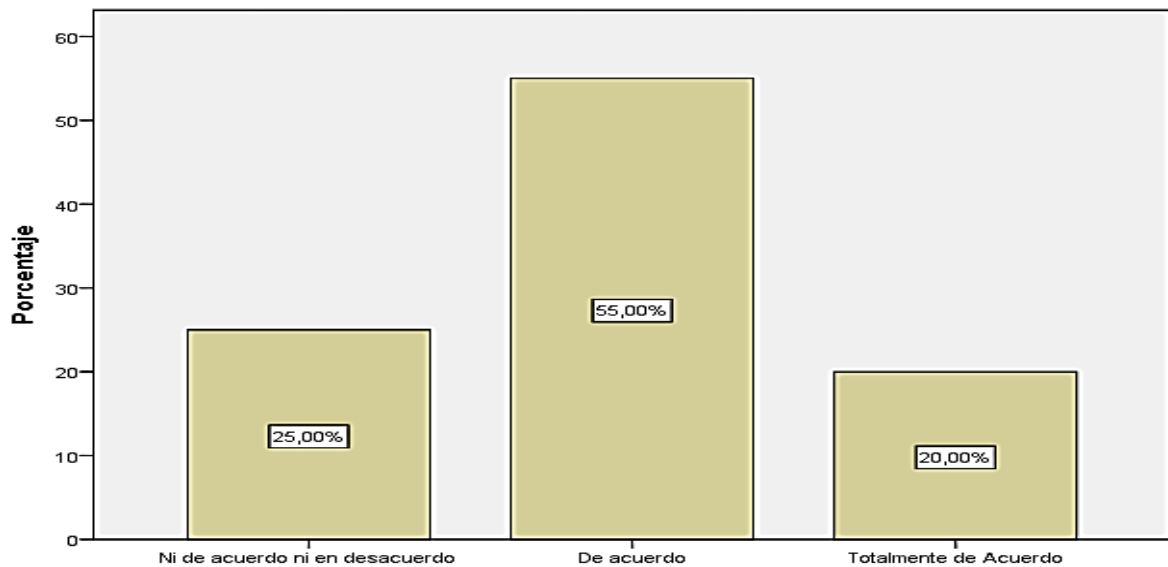
Pregunta N° 35: Los jefes promueven la capacitación que se necesita

Tabla N° 37: Los jefes promueven la capacitación que se necesita.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 35: Los jefes promueven la capacitación que se necesita



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 35 se puede observar que el 55.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los jefes promueven la capacitación que se necesita, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

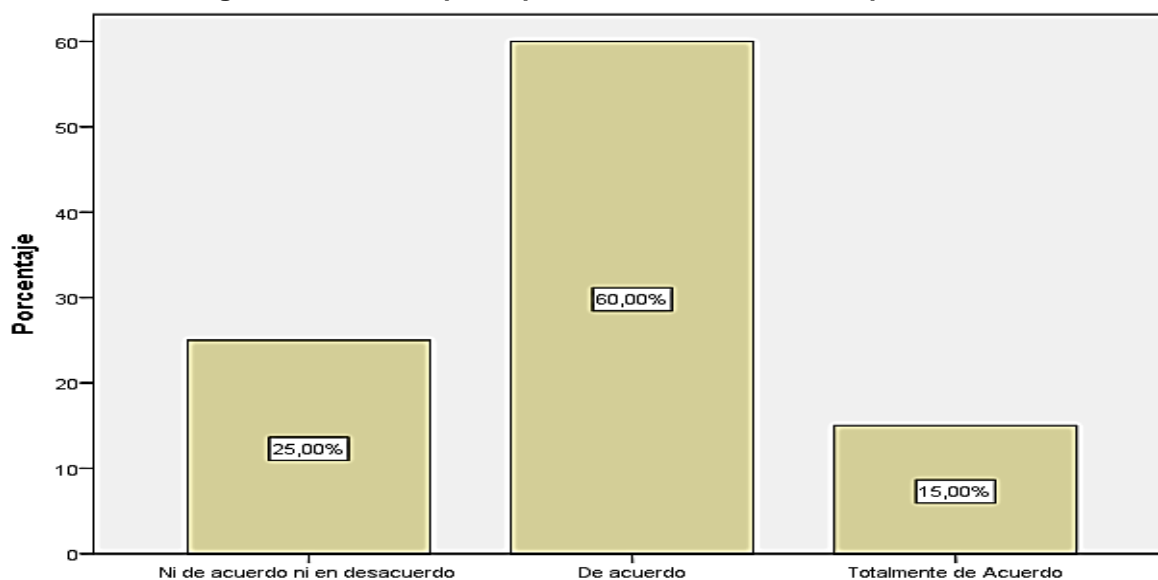
Pregunta N° 36: La empresa promueve el desarrollo del personal

Tabla N° 38: La empresa promueve el desarrollo del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 36: La empresa promueve el desarrollo del personal



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 36 se puede observar que el 60.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la empresa promueve el desarrollo del personal, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

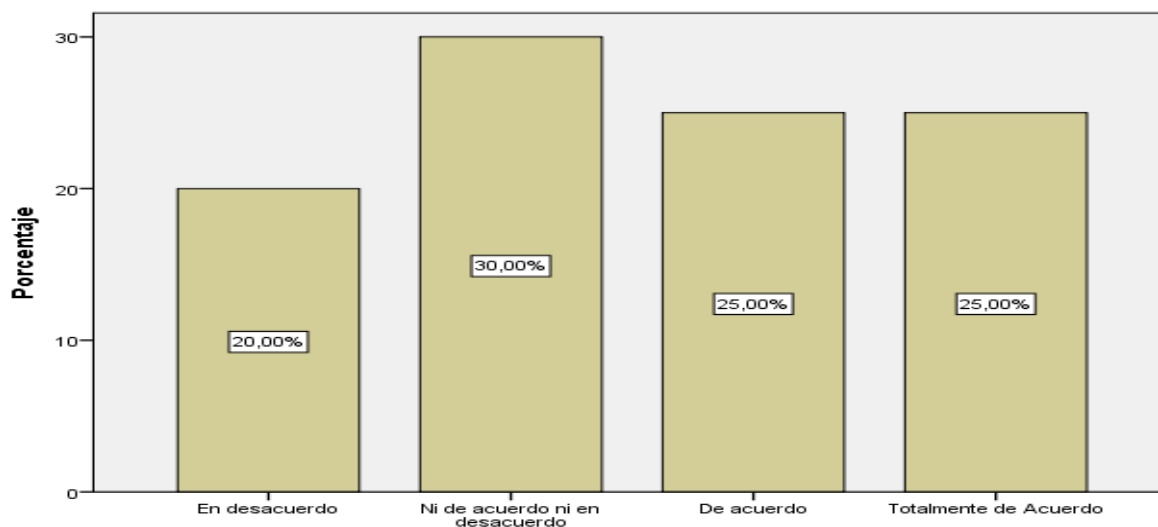
Pregunta N° 37: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

Tabla N° 39: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	50,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 37: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 03

Interpretación: En la figura N° 37 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, el mismo porcentaje expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% afirmó estar en desacuerdo.

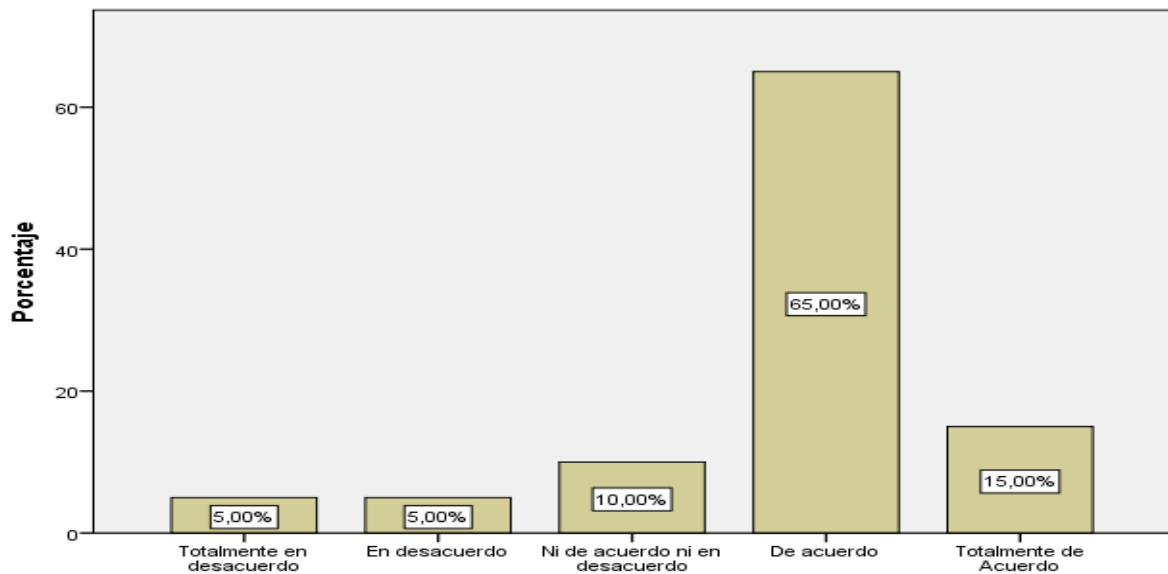
Pregunta N° 38: Se reconocen los logros en el trabajo

Tabla N° 40: Se reconocen los logros en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	20,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 38: Se reconocen los logros en el trabajo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 03

Interpretación: En la figura N° 38 se puede observar que el 65.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que se reconocen los logros en el trabajo, seguido del 15.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo, el mismo porcentaje expresó estar totalmente en desacuerdo.

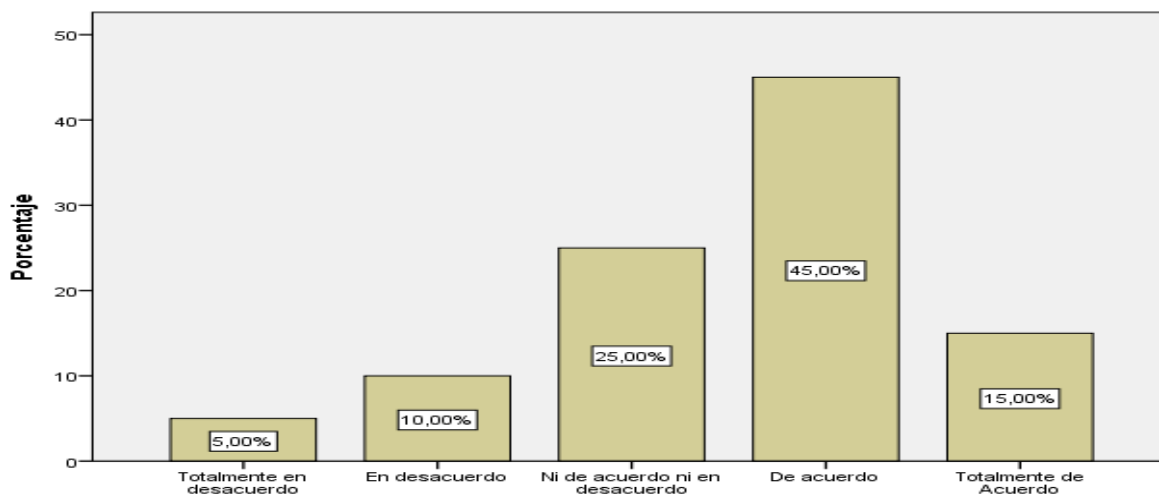
Pregunta N° 39: Se siente comprometido con el éxito en la organización

Tabla N° 41: Se siente comprometido con el éxito en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	40,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 39: Se siente comprometido con el éxito en la organización



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 39 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que se sienten comprometidos con el éxito en la organización, seguido del 15.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo, el 5.00% expresó estar totalmente en desacuerdo.

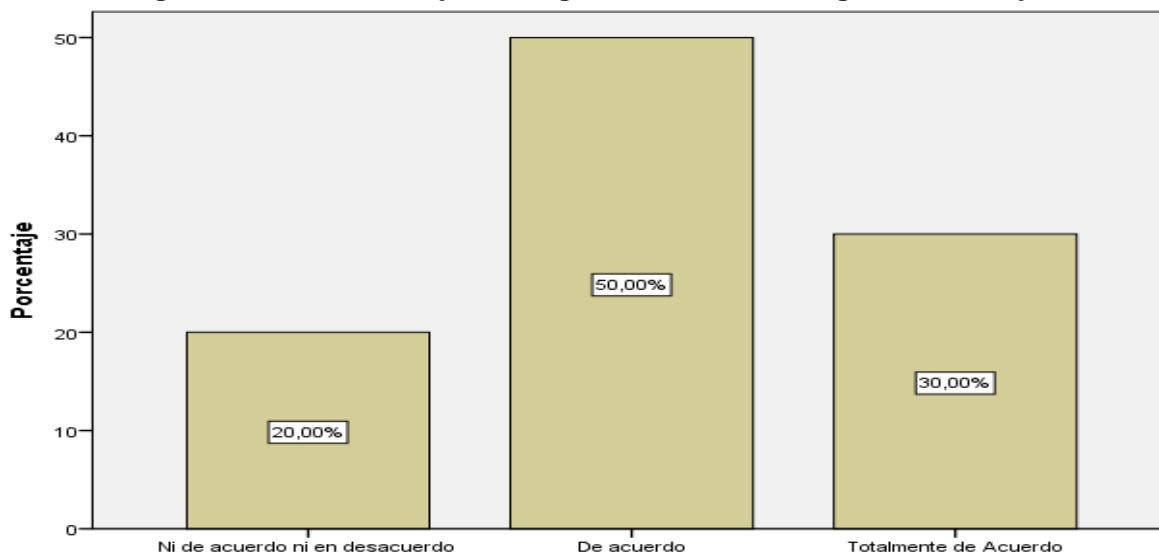
Pregunta N° 40: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo

Tabla N° 42: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 40: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 40 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

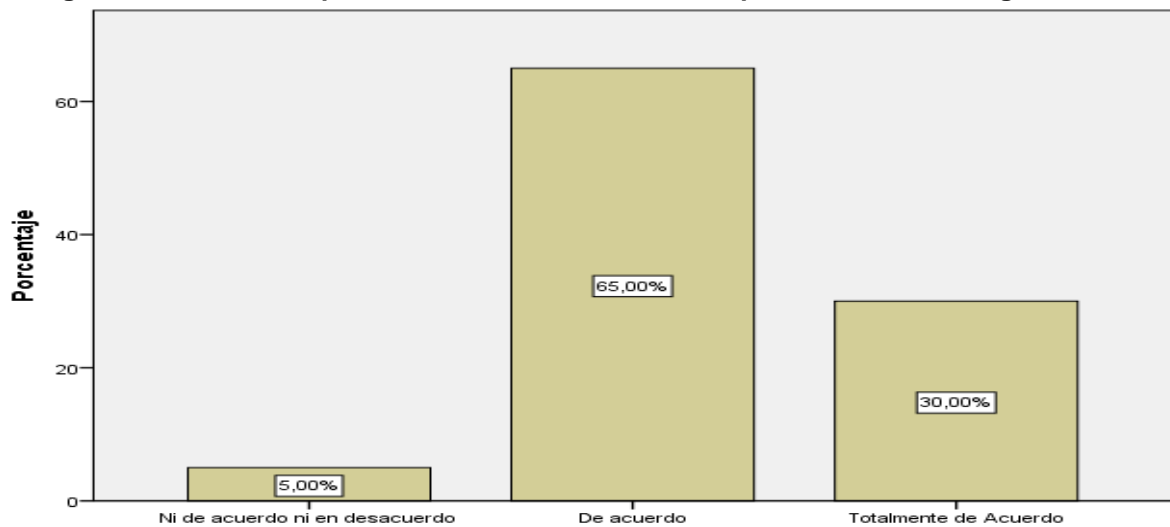
Pregunta N° 41: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización

Tabla N° 43: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 41: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 41 se puede observar que el 65.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 5.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

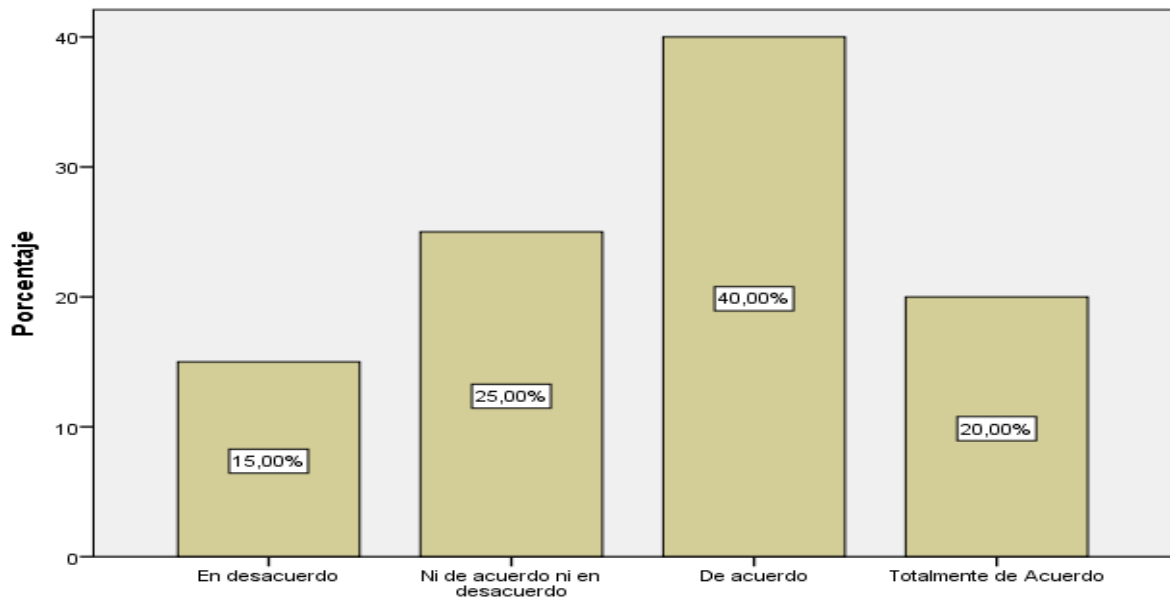
Pregunta N° 42: Los trabajadores están comprometidos con la organización

Tabla N° 44: Los trabajadores están comprometidos con la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	40,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 42: Los trabajadores están comprometidos con la organización



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 41 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los trabajadores están comprometidos con la organización, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

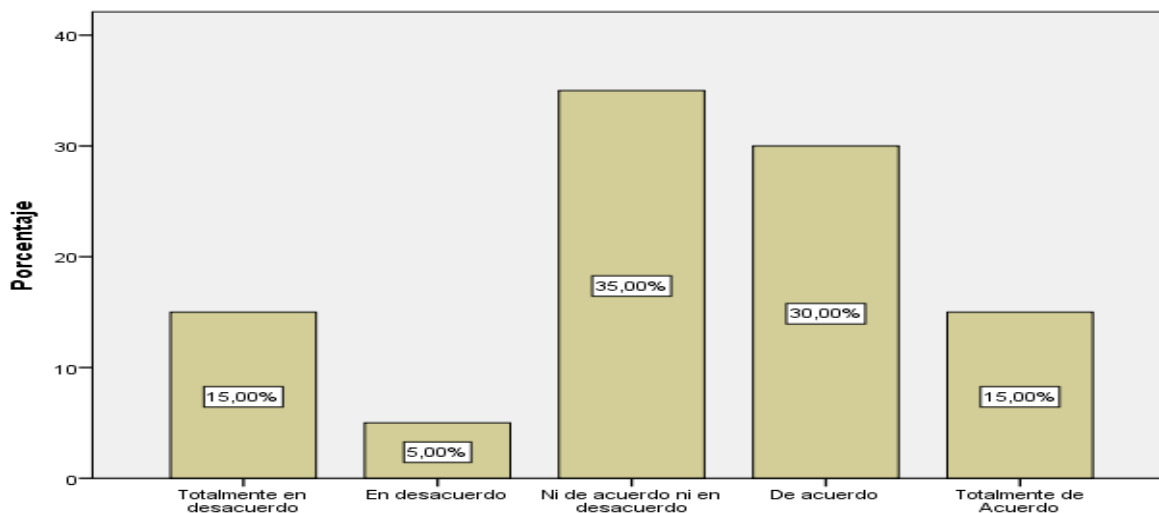
Pregunta N° 43: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día

Tabla N° 45: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 43: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 43 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la oficina, se hacen mejor las cosas cada día, seguido del 30.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el mismo porcentaje expuso estar totalmente en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

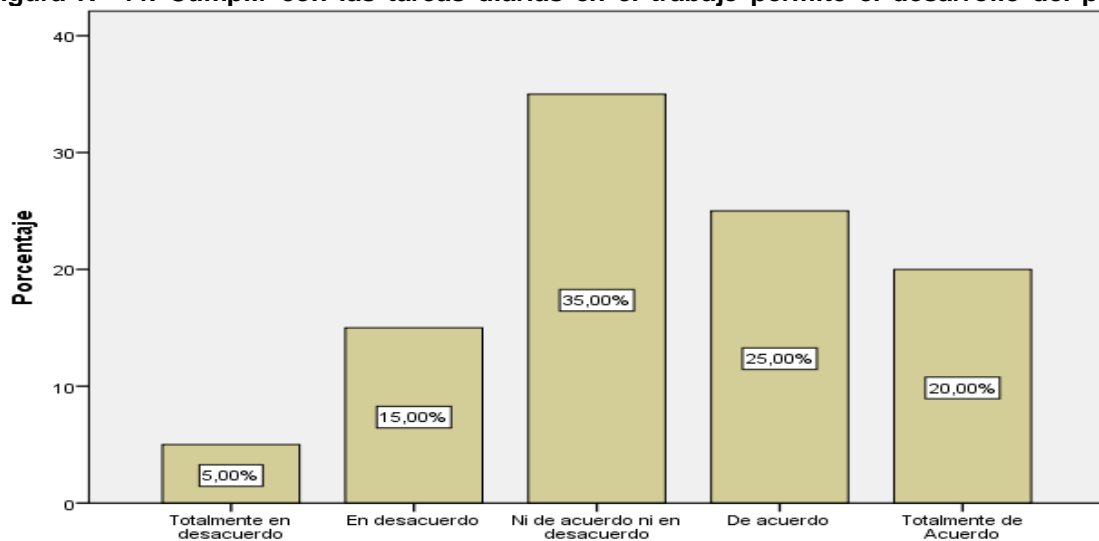
Pregunta N° 44: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal

Tabla N° 46: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 44: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 44 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal, seguido del 25.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo y el 5.00% totalmente en desacuerdo.

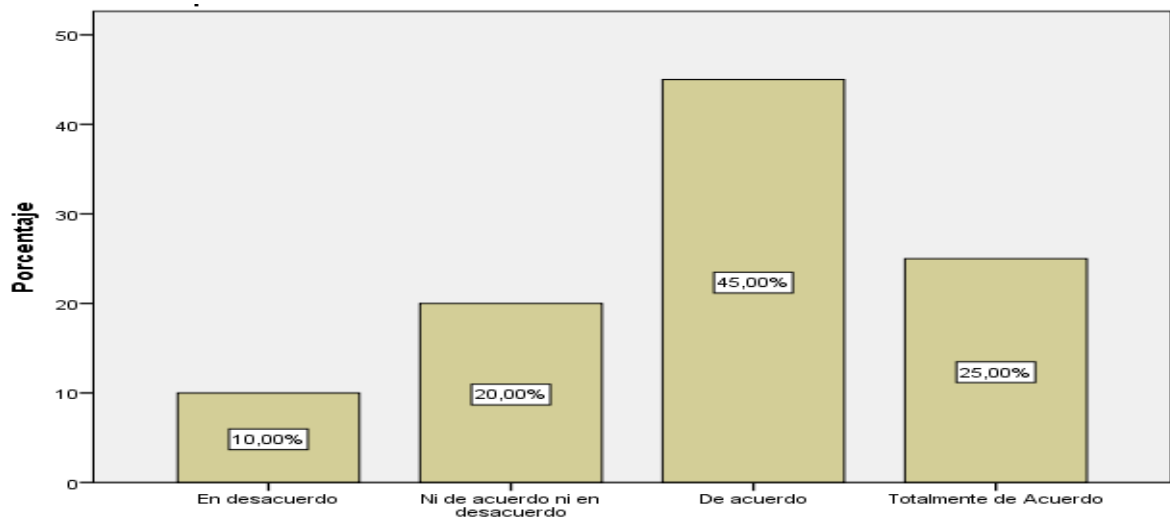
Pregunta N° 45: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante

Tabla N° 47: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	30,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 45: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 45 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

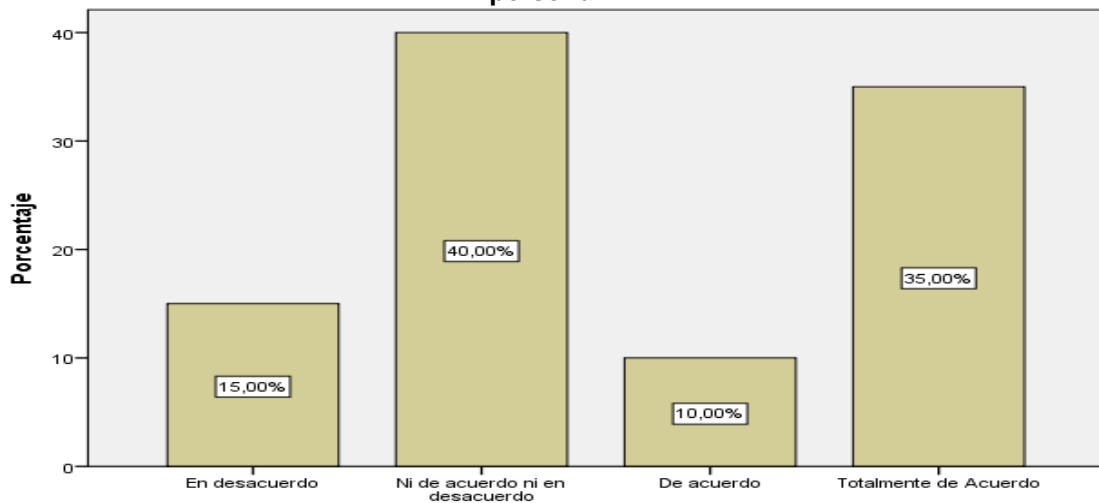
Pregunta N° 46: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

Tabla N° 48: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	55,0
De acuerdo	2	10,0	10,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figuran N° 46: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 46 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal, seguido del 35.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en de acuerdo.

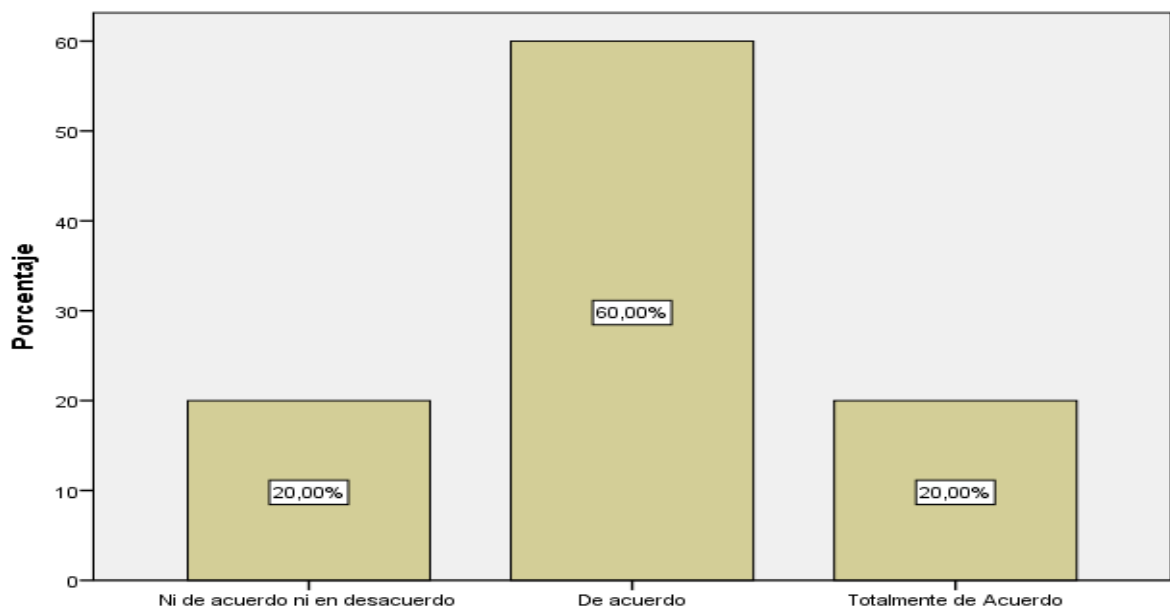
Pregunta N° 47: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución

Tabla N° 49: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 47: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 47 se puede observar que el 60.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que hay clara definición de visión, misión y valores en la institución, seguido del 20.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

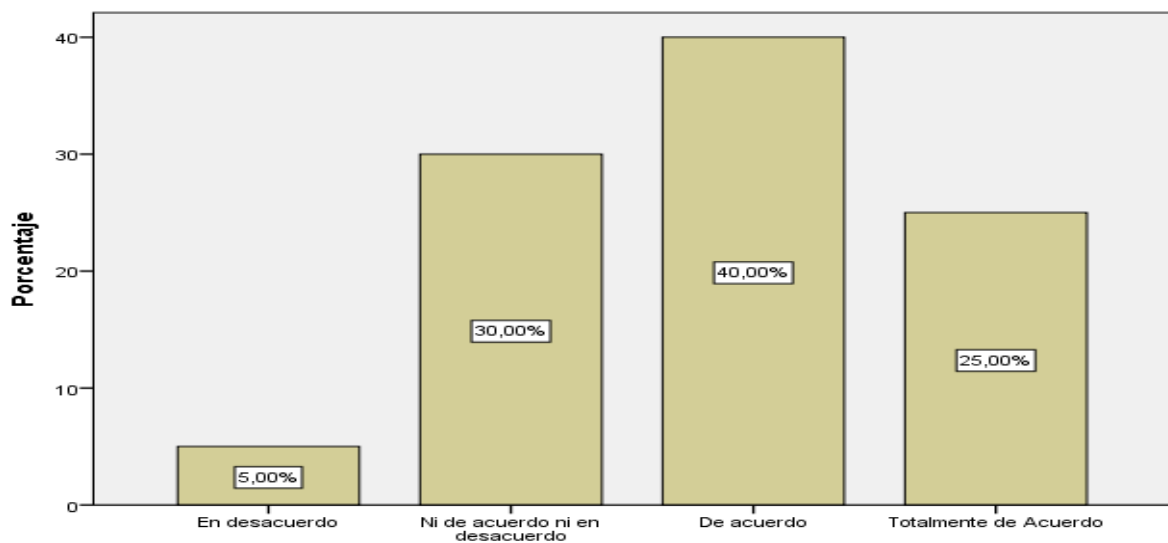
Preguntas N° 48: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

Tabla N° 50: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	35,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 48: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 48 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, seguido del 30.00% que indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

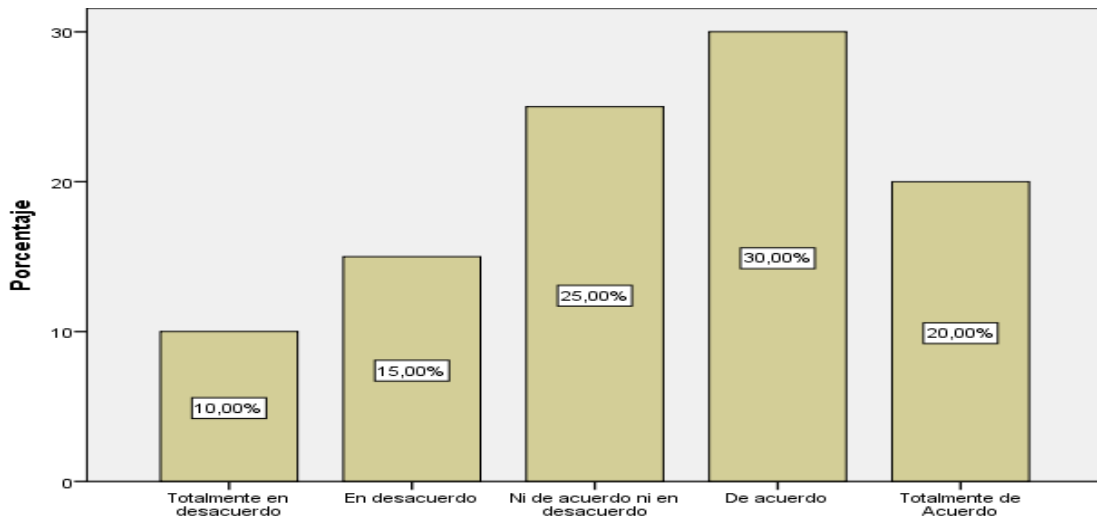
Pregunta N° 49: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

Tabla N° 51: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	50,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n°3

Figura N° 49: El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 49 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo y el 10.00% totalmente en desacuerdo.

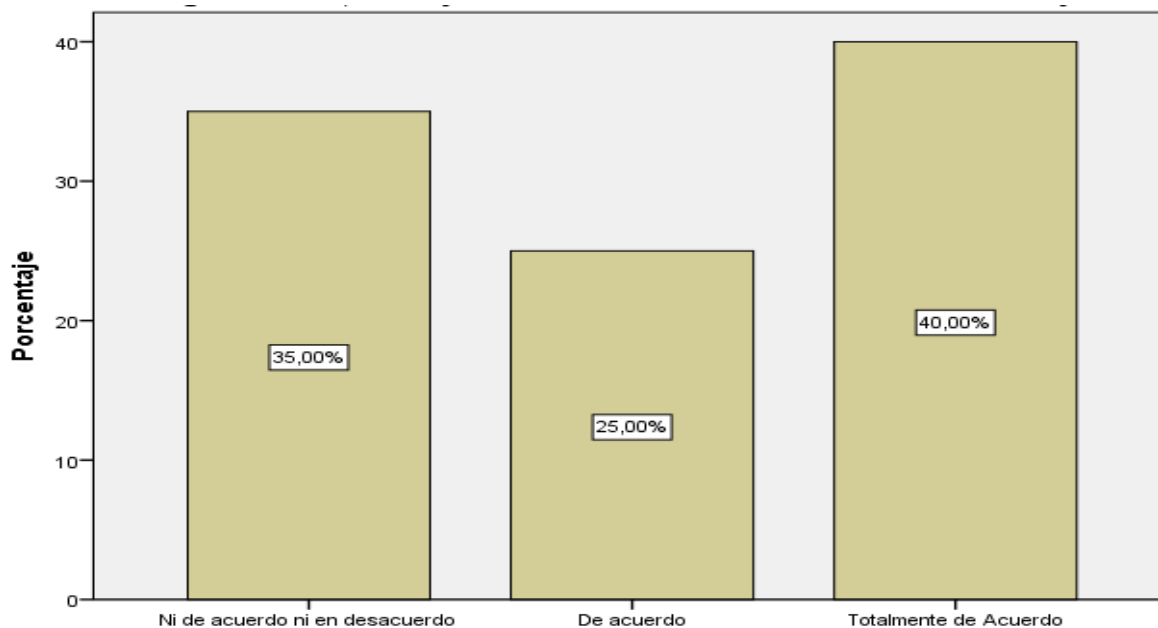
Pregunta N° 50: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

Tabla N° 52: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 50: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 50 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que en la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo, seguido del 35.00% que indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar de acuerdo.

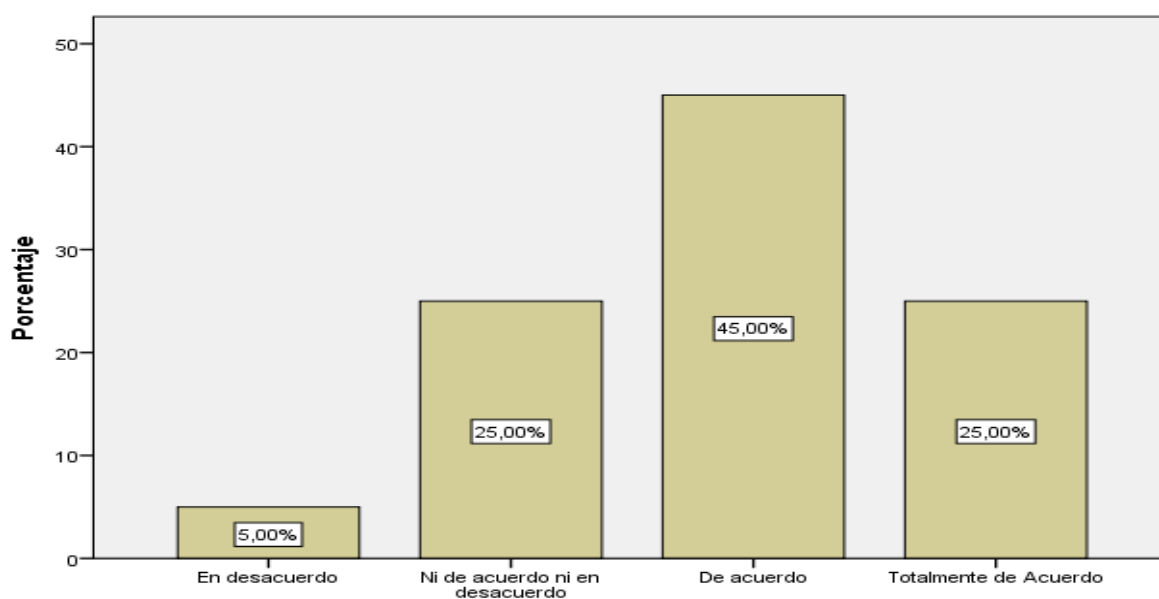
Pregunta N° 51: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea

Tabla N° 53: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 51: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 51 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

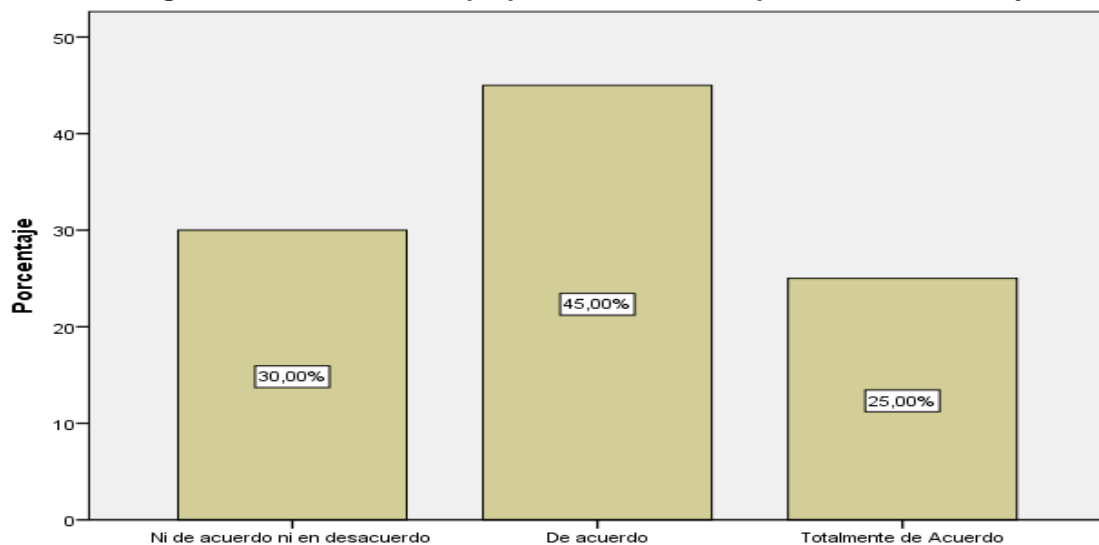
Pregunta N° 52: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

Tabla N° 54: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 52: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 52 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, seguido del 30.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

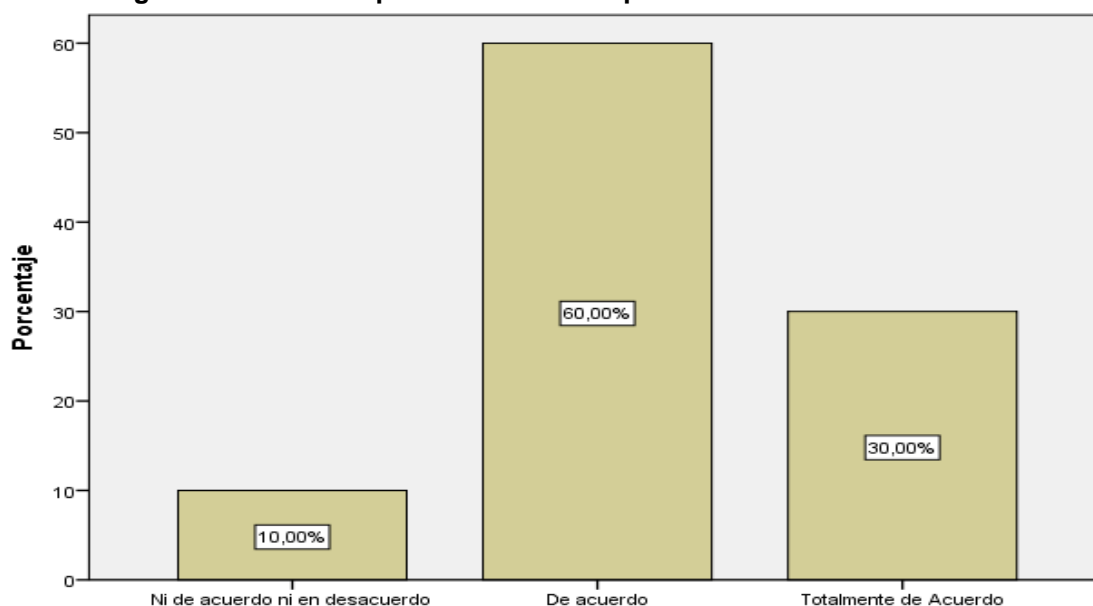
Pregunta N° 53: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

Tabla N° 55: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 53: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 53 se puede observar que el 60.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que las responsabilidades del puesto están claramente definidas, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

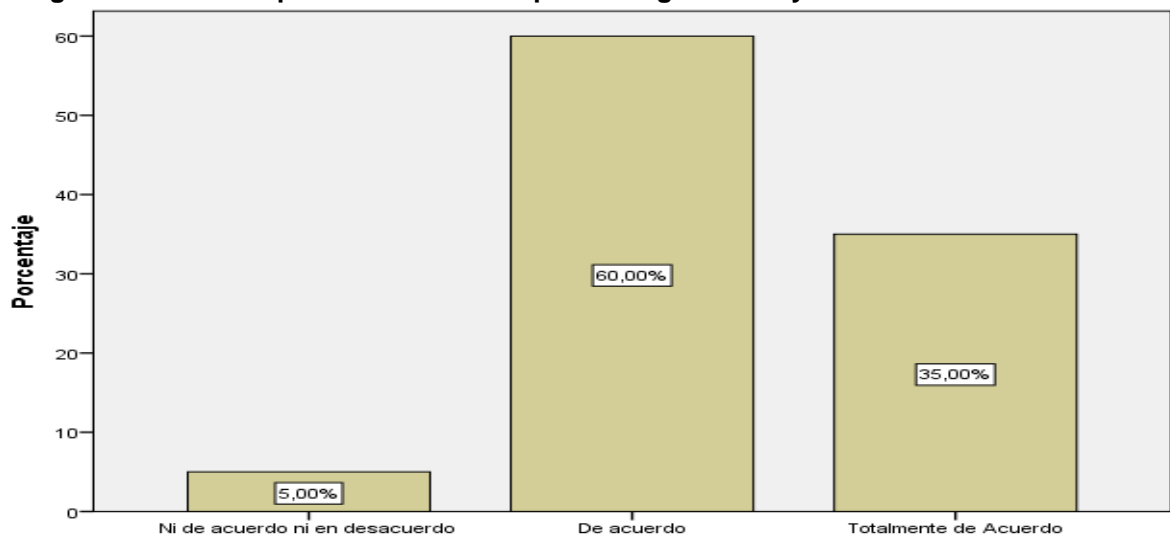
Pregunta N° 54: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

Tabla N° 56: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 54: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 54 se puede observar que el 60.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, seguido del 35.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 5.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

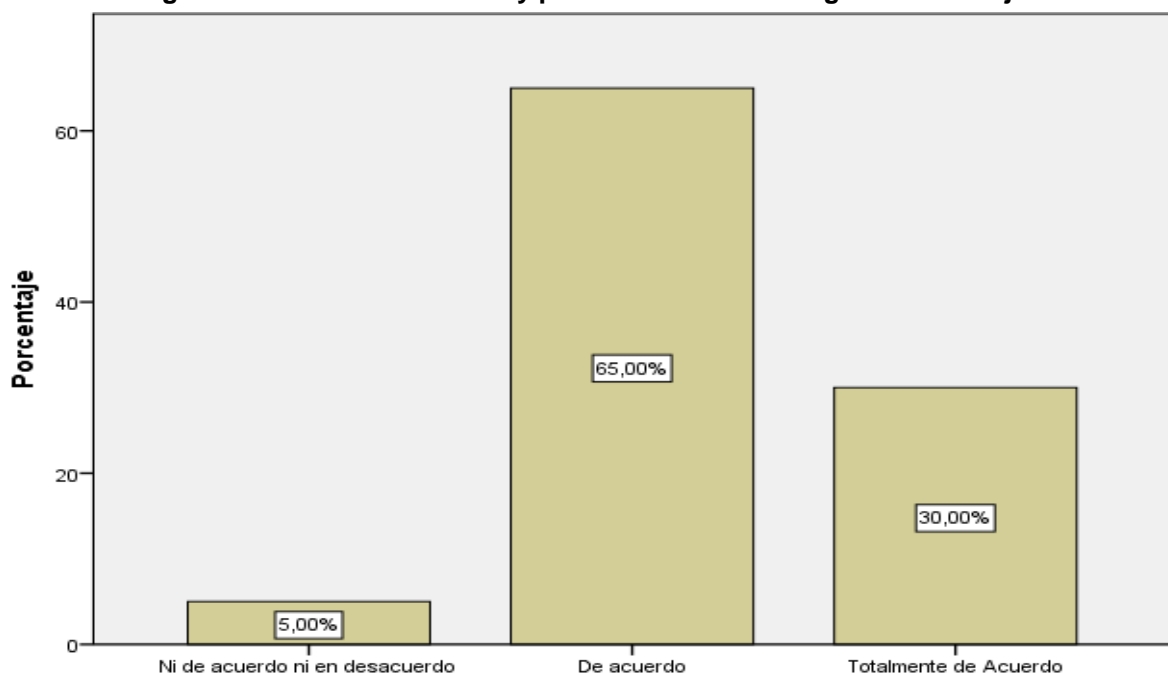
Pregunta N° 55: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

Tabla N° 57: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 55: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 55 se puede observar que el 65.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que existen normas y procedimientos como guías de trabajo, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 5.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

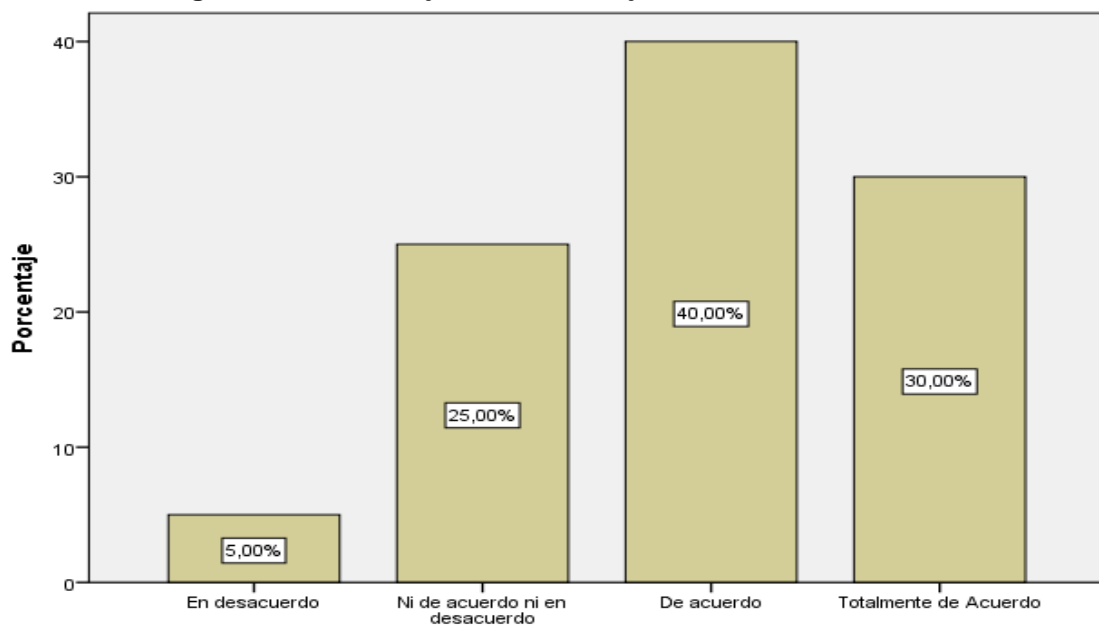
Pregunta N° 56: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.

Tabla N° 58: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 56: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 56 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los objetivos del trabajo están claramente definidos, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% manifestó estar en desacuerdo.

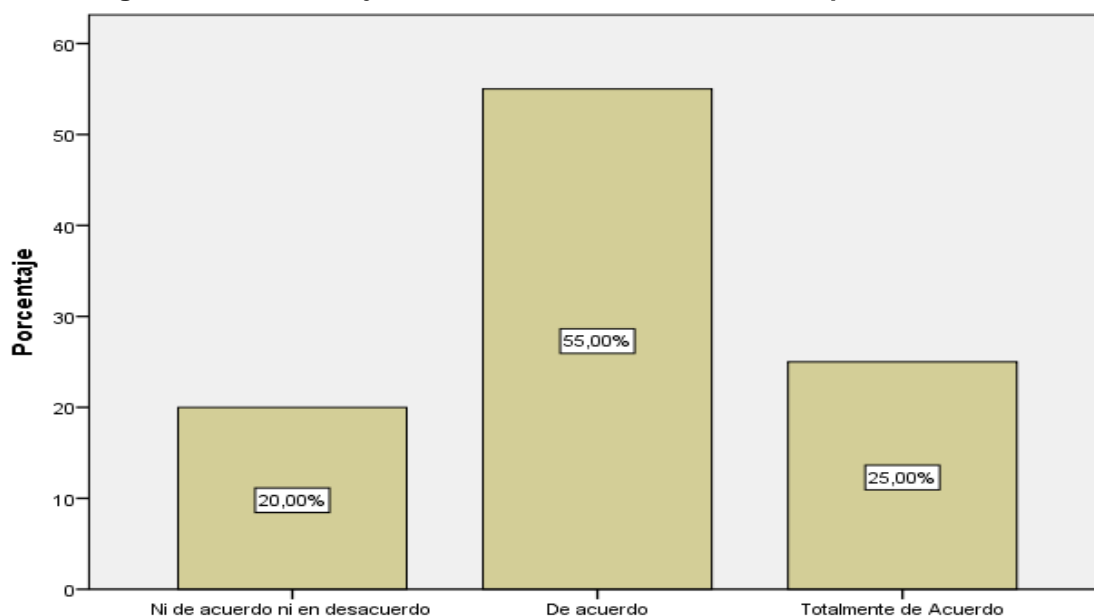
Pregunta N° 57: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

Tabla N° 59: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 57: El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 57 se puede observar que el 55.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

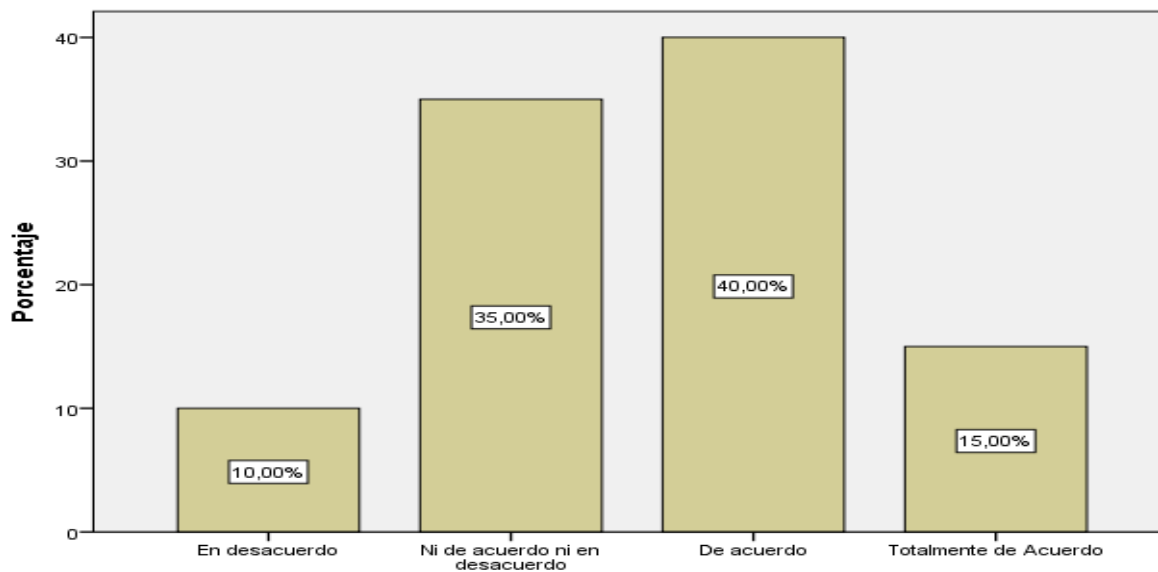
Pregunta N° 58: Existe un trato justo en la institución.

Tabla N° 60: Existe un trato justo en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 58: Existe un trato justo en la institución.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 58 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que existe un trato justo en la institución, seguido del 35.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

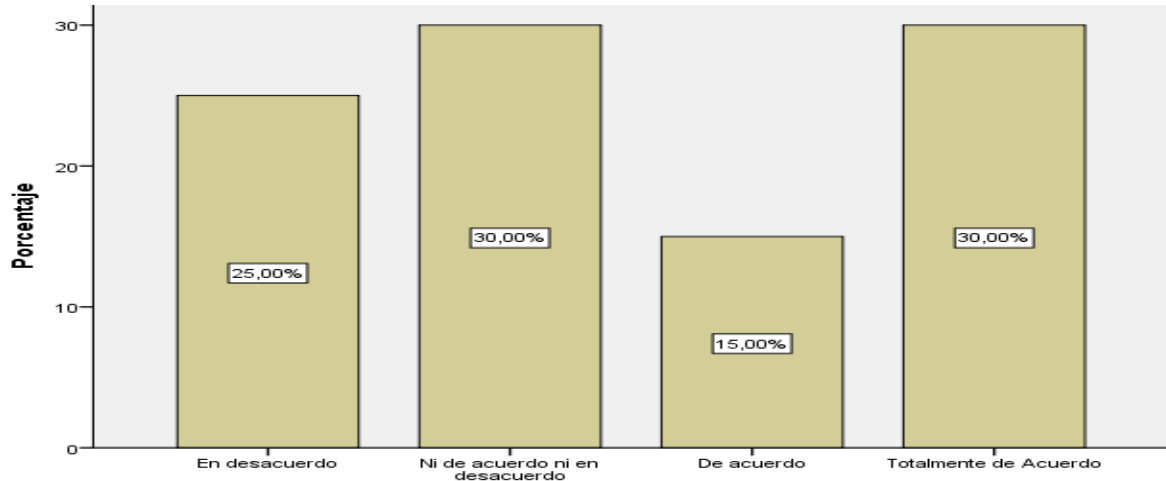
Pregunta N° 59: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

Tabla N° 61: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	55,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 59: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 59 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, el mismo porcentaje indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar de acuerdo.

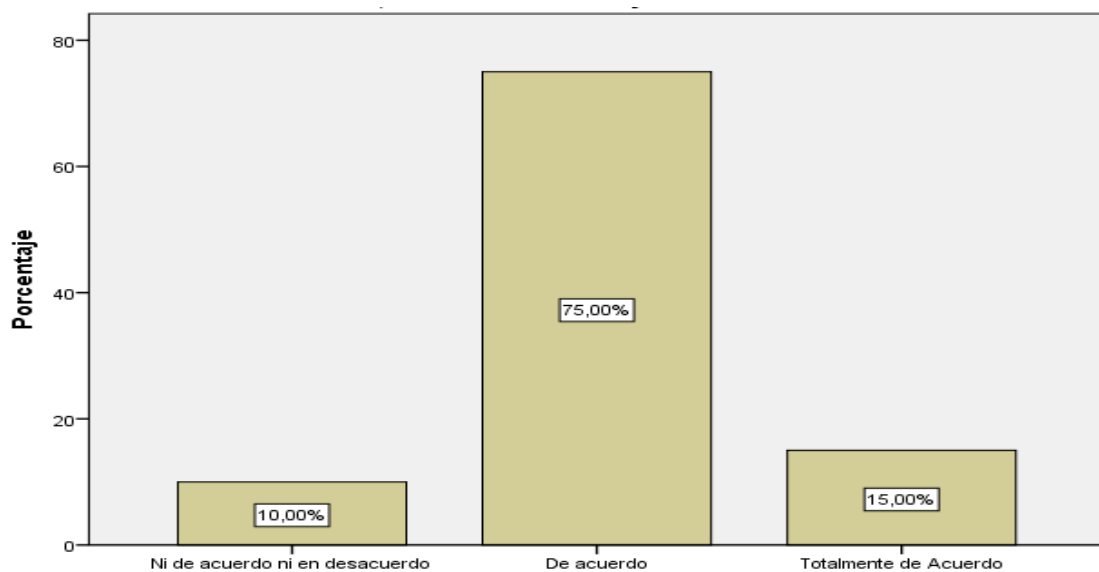
Pregunta N° 60: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.

Tabla N° 62: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	15	75,0	75,0	85,0
Totalmente de Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 60: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 60 se puede observar que el 75.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que en su oficina, la información fluye adecuadamente, seguido del 15.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

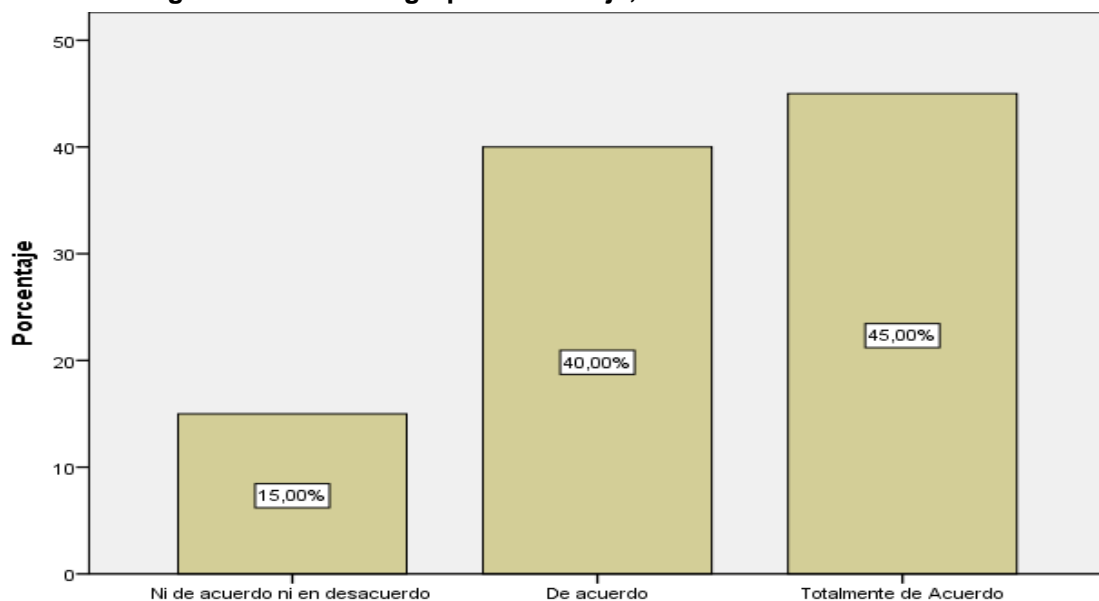
Pregunta N° 61: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

Tabla N° 63: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
Totalmente de Acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 61: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 61 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, seguido del 40.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

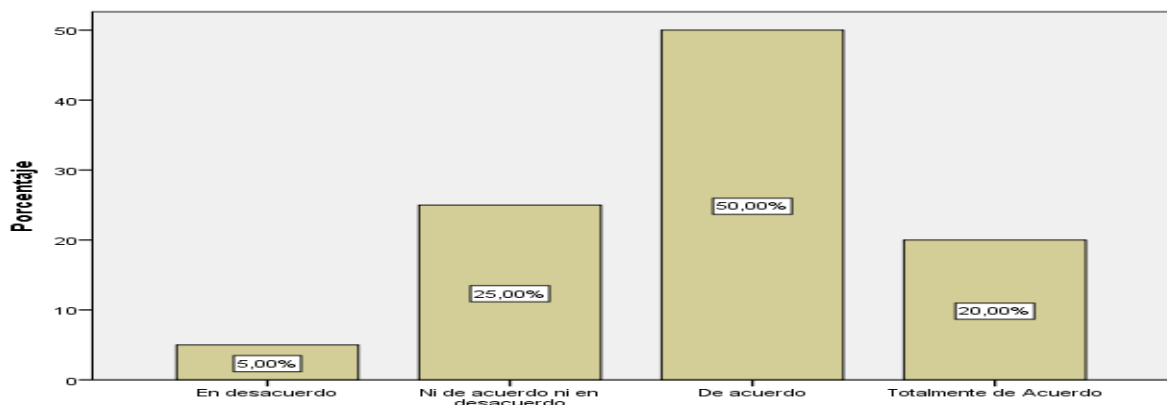
Pregunta N° 62: Existen suficientes canales de comunicación.

Tabla N° 64: Existen suficientes canales de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 62: Existen suficientes canales de comunicación.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 62 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que existen suficientes canales de comunicación, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

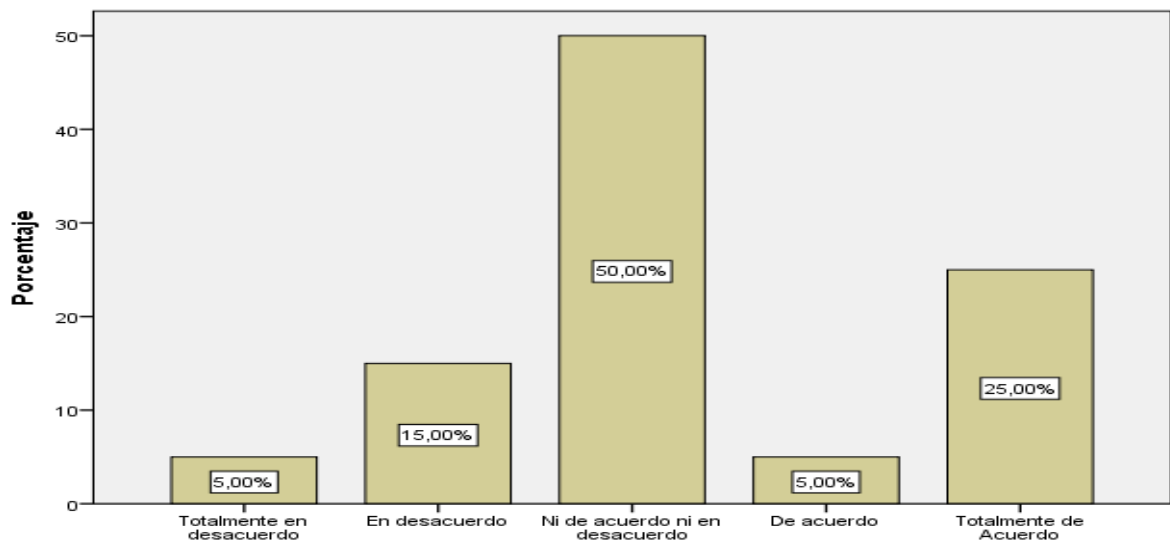
Pregunta N° 63: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

Tabla N° 65: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50,0	50,0	70,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 63: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 63 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar de acuerdo y el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo.

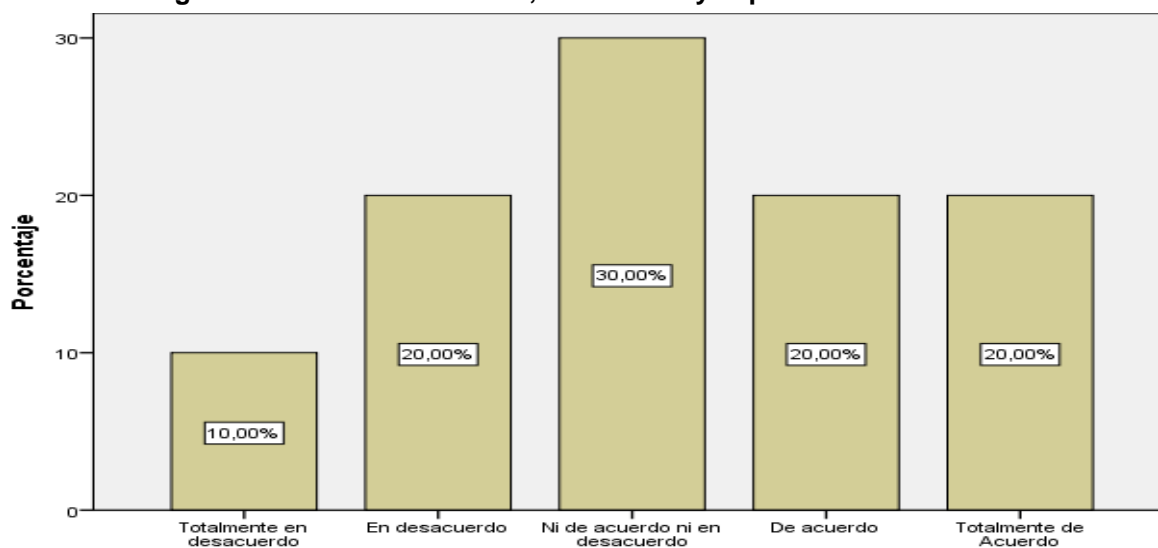
Pregunta N° 64: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

Tabla N° 66: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	4	20,0	20,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	60,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 64: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 64 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en la institución, se afrontan y superan los obstáculos, seguido del 20.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, así mismo el 20.00% expresó estar de acuerdo, el mismo porcentaje manifestó que está en desacuerdo, 10.00% afirmó estar totalmente en desacuerdo.

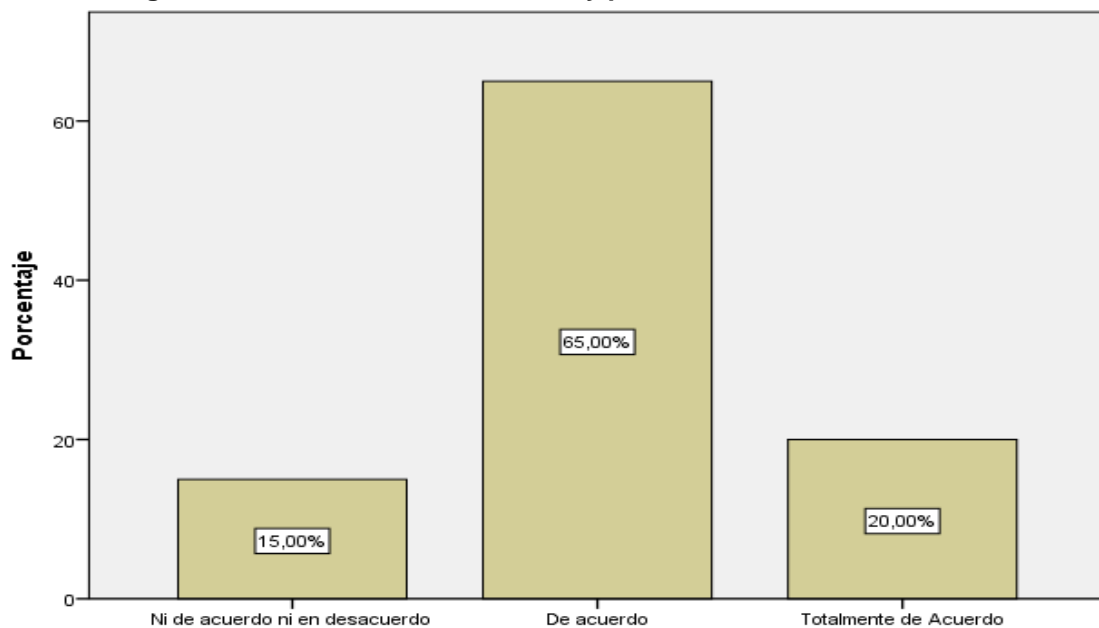
Pregunta N° 65: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Tabla N° 67: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 65: La institución fomenta y promueve la comunicación interna.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 65 se puede observar que el 65.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la institución fomenta y promueve la comunicación interna, seguido del 20.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

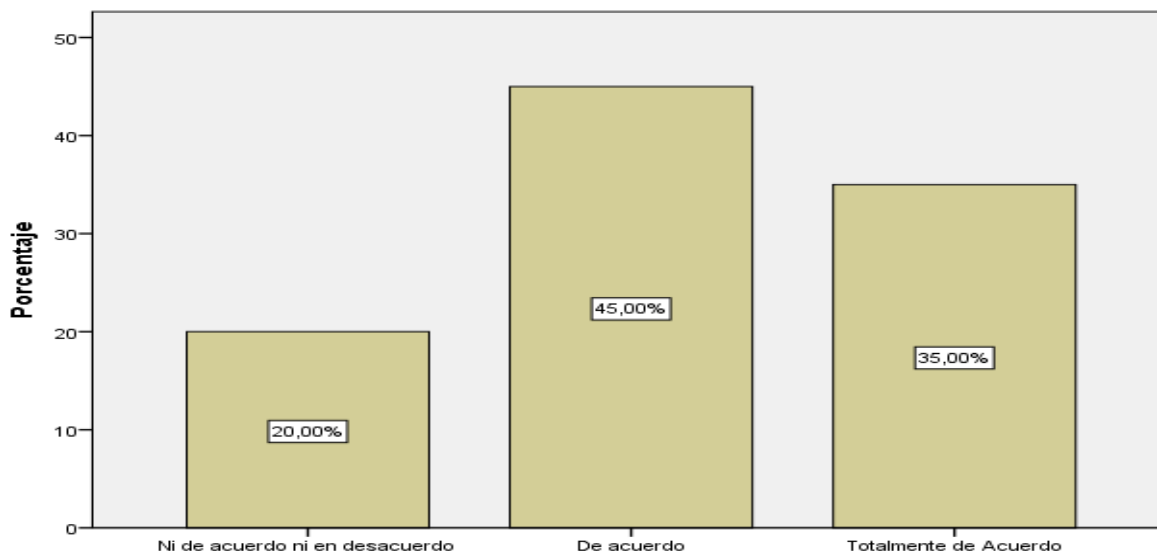
Pregunta N° 66: El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.

Tabla N° 68: El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 66: El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 66 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen, seguido del 35.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

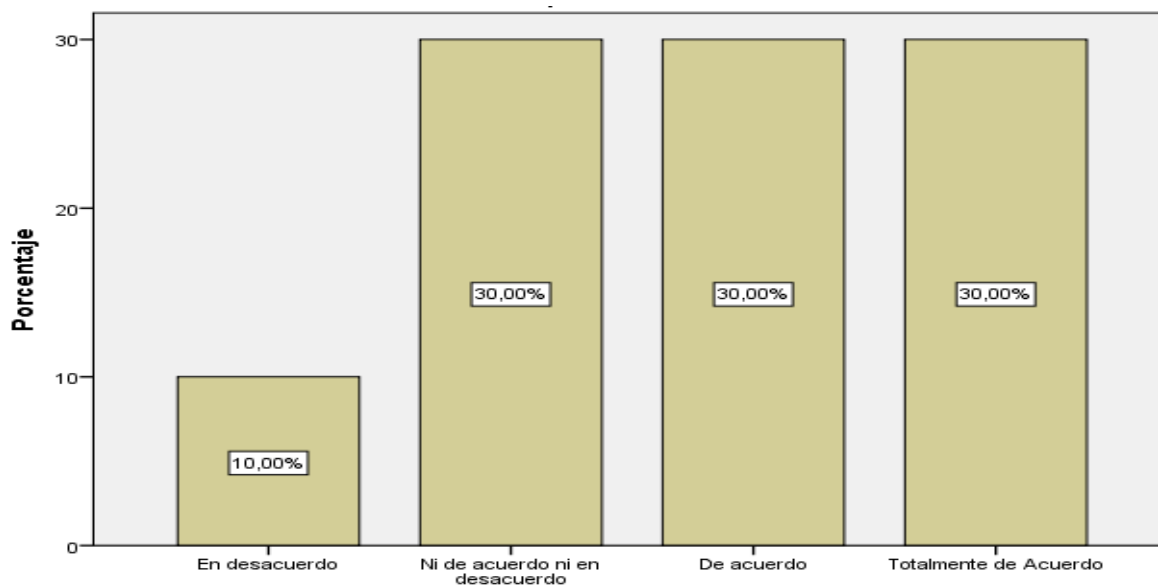
Pregunta N° 67: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

Tabla N° 69: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	40,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	70,0
Totalmente de Acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 67: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 67 se puede observar que el 30.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas, así mismo el 30.00% indicó estar de acuerdo, el mismo porcentaje expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

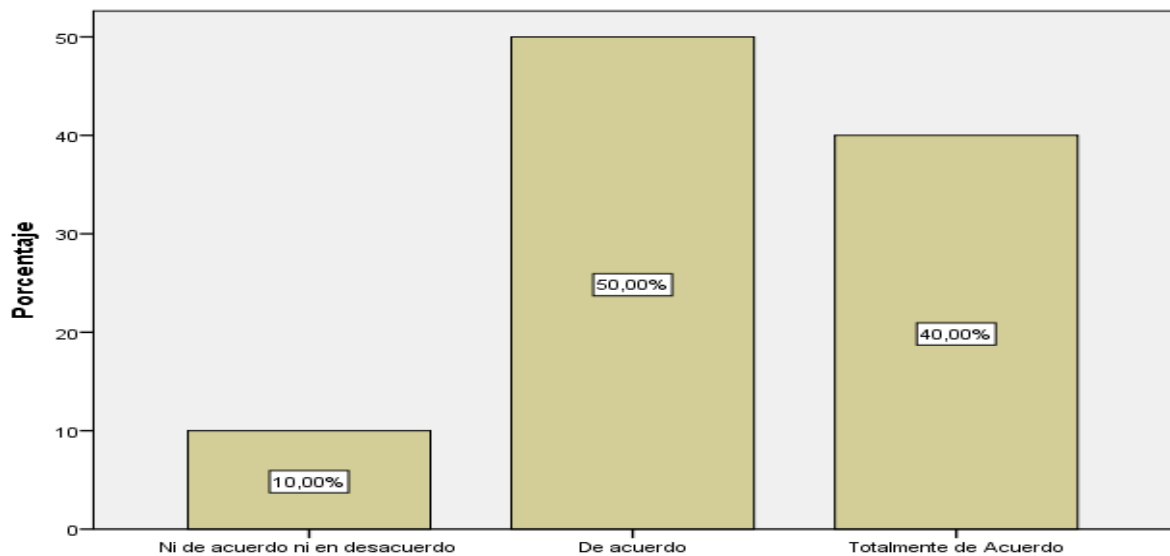
Pregunta N° 68: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.

Tabla N° 70: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	60,0
Totalmente de Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 68: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 68 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que se conocen los avances en las otras áreas de la organización, seguido del 40.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

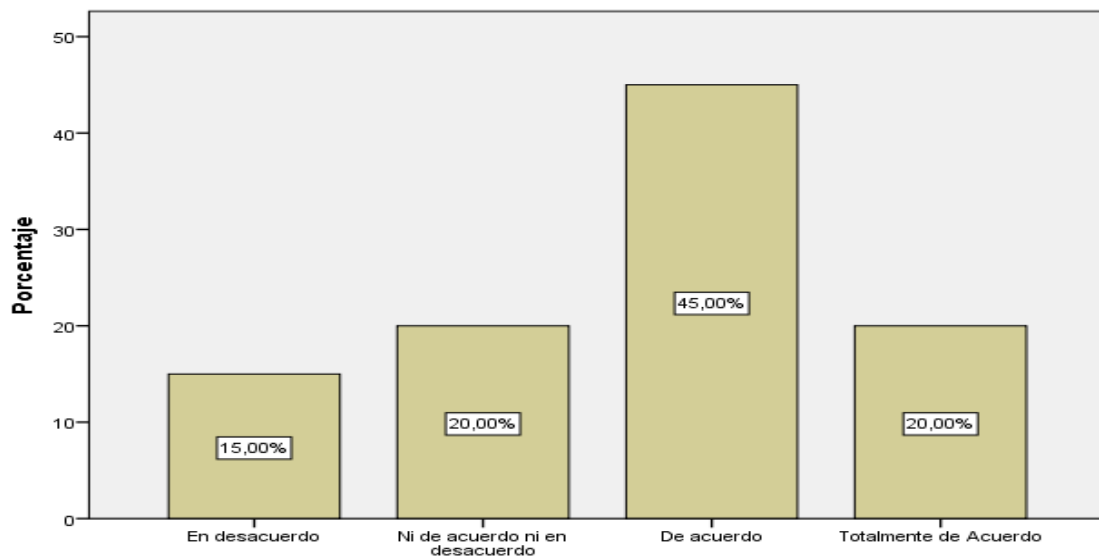
Pregunta N° 69: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

Tabla N° 71: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	35,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 69: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 69 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los compañeros de trabajo cooperan entre sí, seguido del 20.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar en desacuerdo.

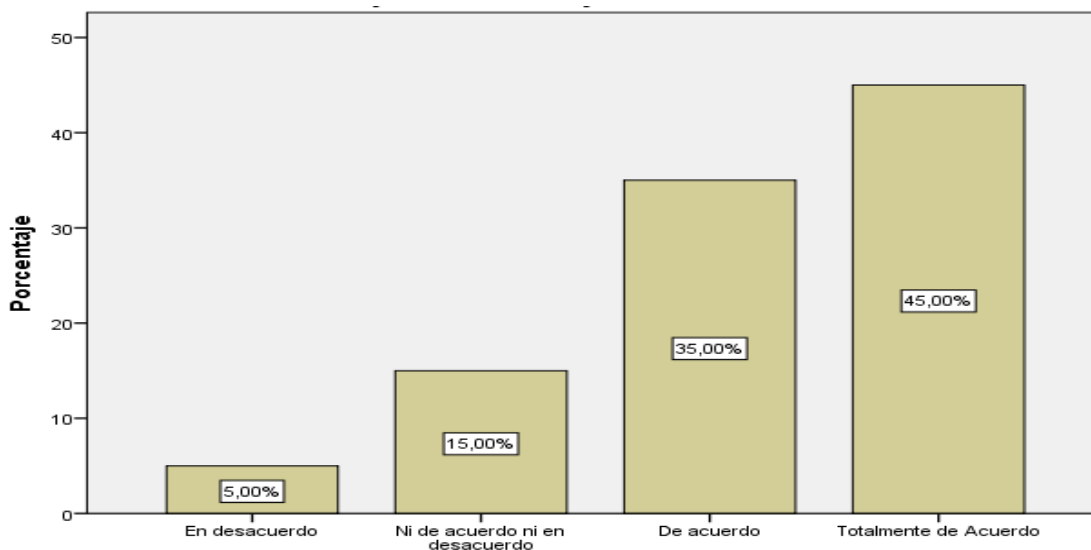
Pregunta N° 70: Los objetivos de trabajo son retadores.

Tabla N° 72: Los objetivos de trabajo son retadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Totalmente de Acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 70: Los objetivos de trabajo son retadores.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 70 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los objetivos de trabajo son retadores, seguido del 35.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo.

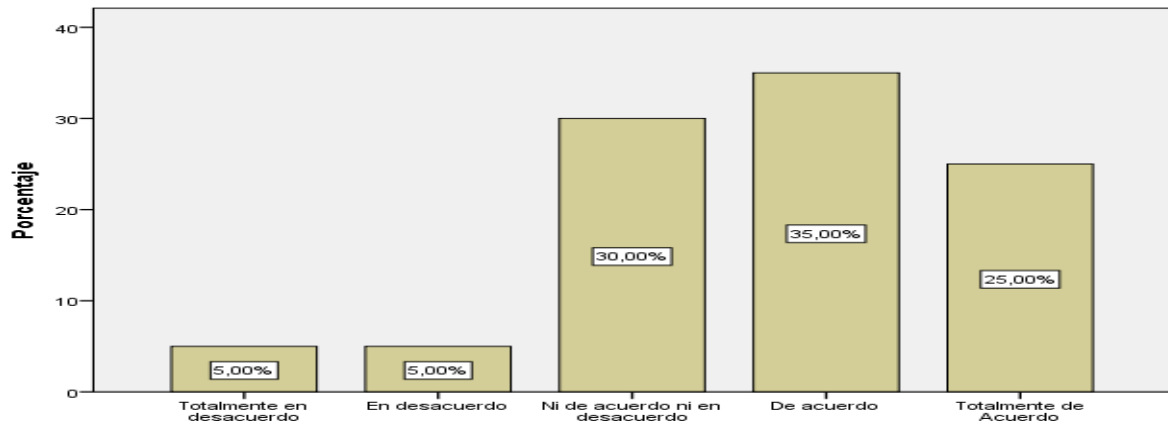
Pregunta N° 71: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

Tabla N° 73: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	40,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 71: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 71 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades, seguido del 30.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo y el mismo porcentaje totalmente en desacuerdo.

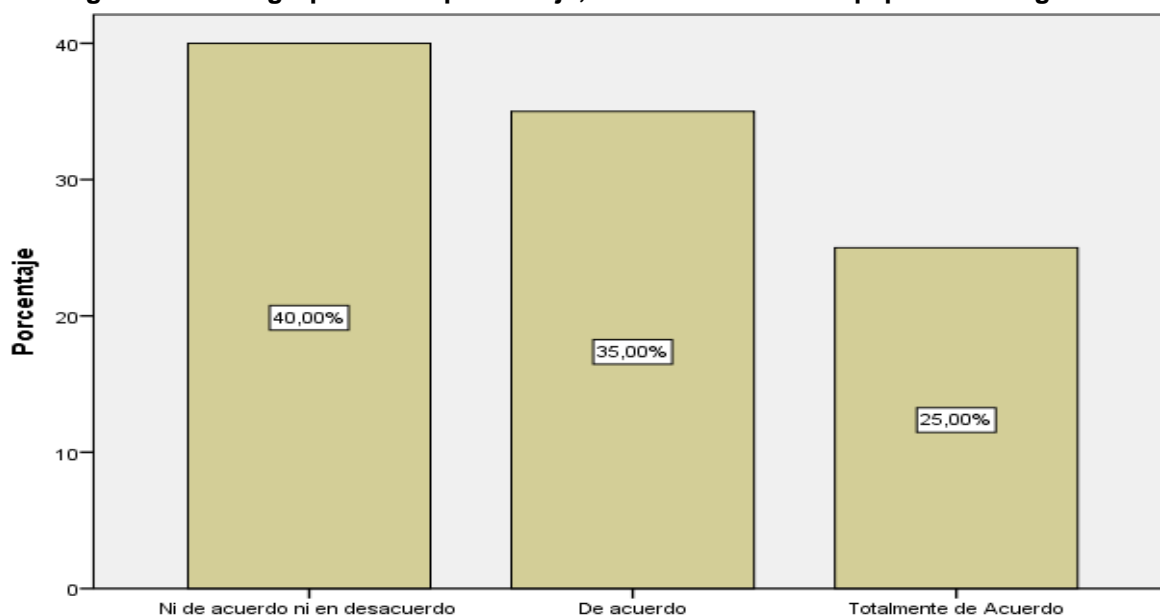
Pregunta N° 72: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

Tabla N° 74: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 72: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 72 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el grupo con el que se trabaja, funciona como un equipo bien integrado, seguido del 35.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

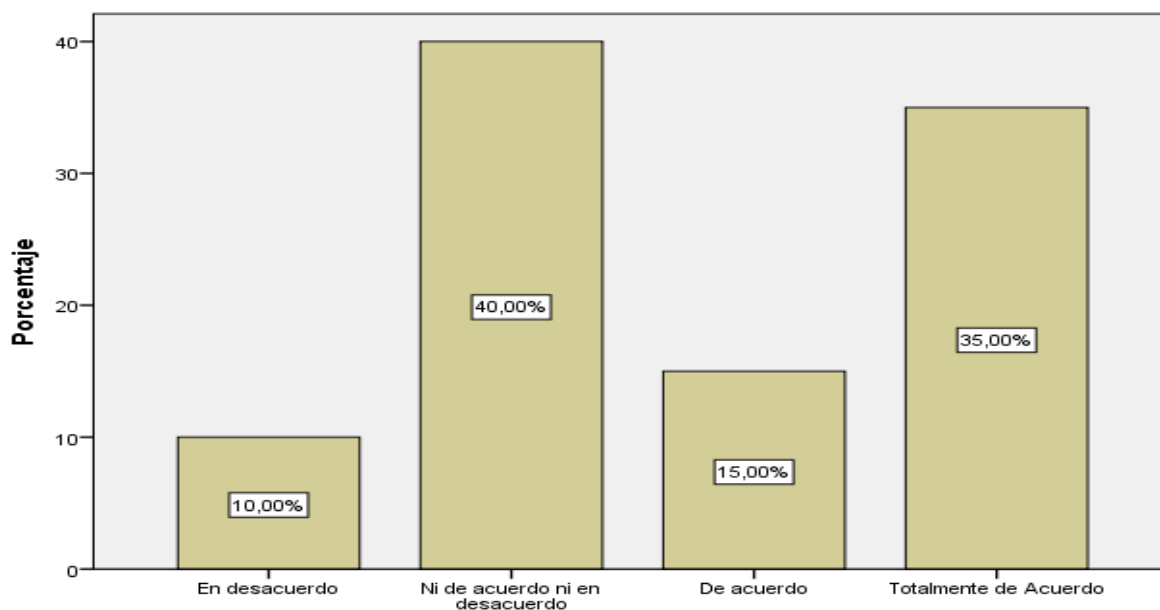
Pregunta N° 73: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

Tabla N° 75: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	50,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	65,0
Totalmente de Acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 73: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 73 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede, seguido del 35.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar de acuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

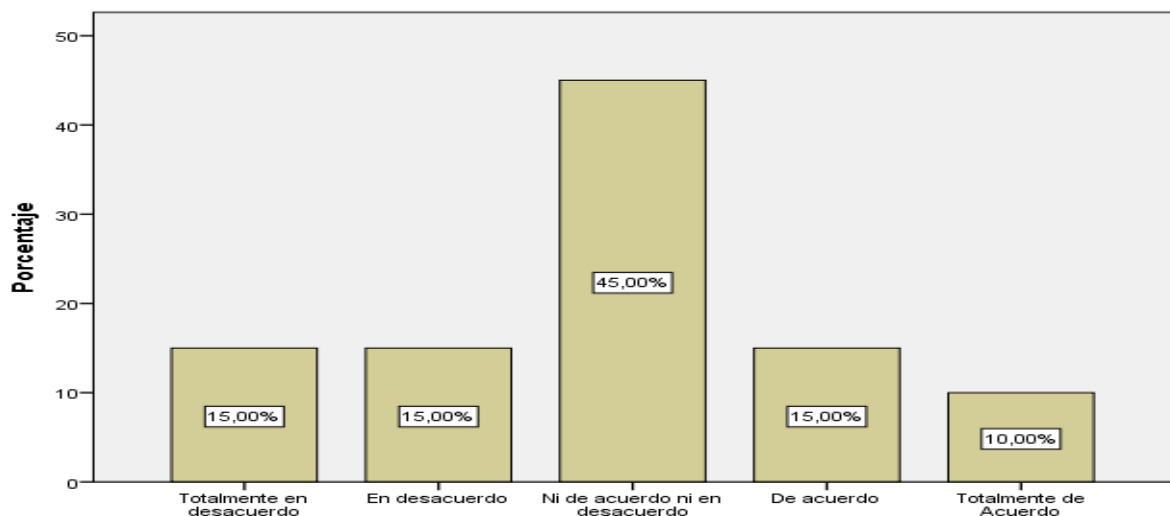
Pregunta N° 74: Existe buena administración de los recursos.

Tabla N° 76: Existe buena administración de los recursos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	45,0	45,0	75,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	90,0
Totalmente de Acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 74: Existe buena administración de los recursos.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 74 se puede observar que el 45.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existe buena administración de los recursos, seguido del 15.00% que indicó estar de acuerdo, el mismo porcentaje expresó estar en desacuerdo, el 15.00% afirmó estar totalmente en desacuerdo y el 10.00% totalmente de acuerdo.

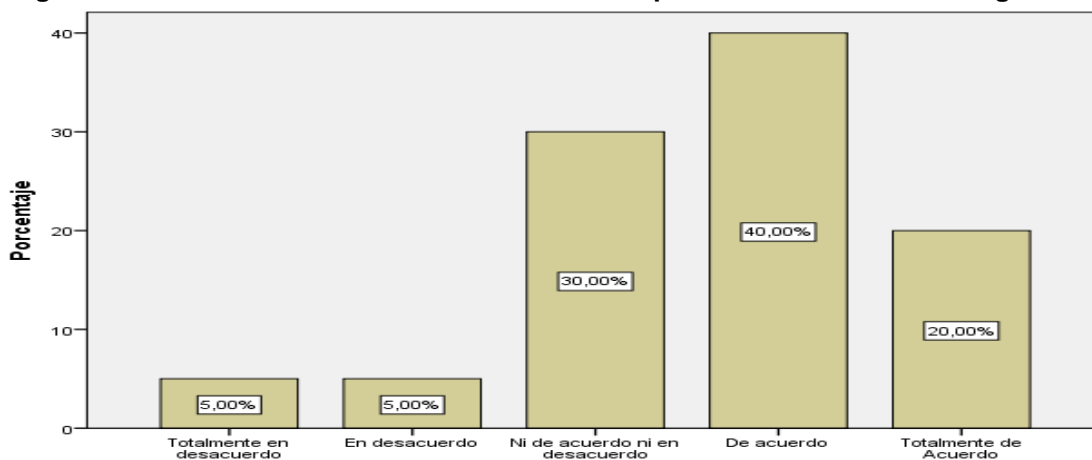
Pregunta N° 75: La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.

Tabla: N° 77 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	40,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	80,0
Totalmente de Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 75: La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 75 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, seguido del 30.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 5.00% afirmó estar en desacuerdo, el mismo porcentaje expresó estar totalmente en desacuerdo.

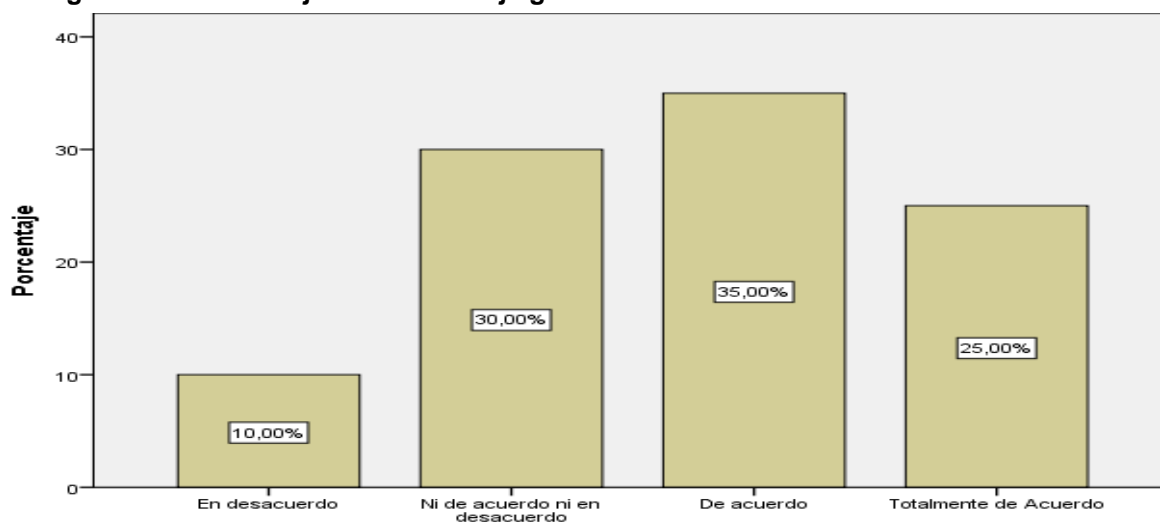
Pregunta N° 76: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

Tabla N° 78: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	40,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 76: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 76 se puede observar que el 35.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución, seguido del 30.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 10.00% afirmó estar en desacuerdo.

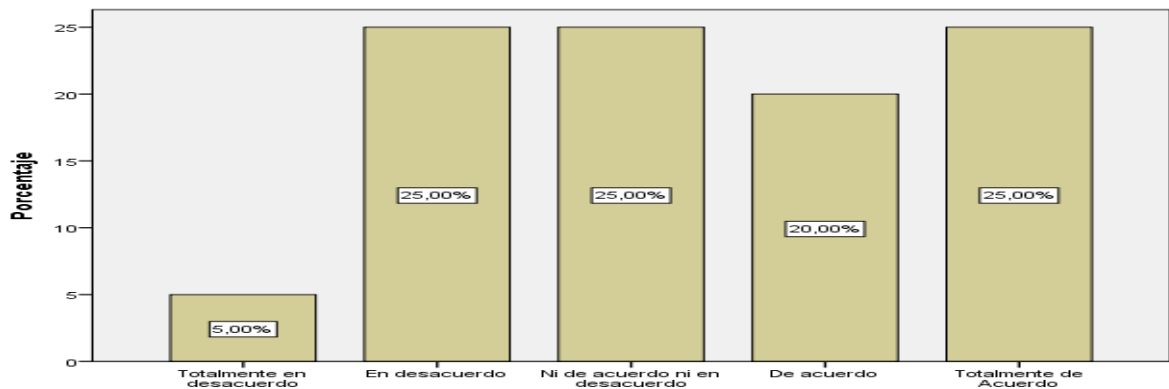
Pregunta N° 77: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

Tabla N° 79: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	55,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 77: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 77 se puede observar que el 25.00% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en que se dispone de tecnología que facilite el trabajo, así mismo 25.00% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el mismo porcentaje expresó estar totalmente en desacuerdo, seguido del 20.00% que afirmó estar de acuerdo y el 5.00% totalmente en desacuerdo.

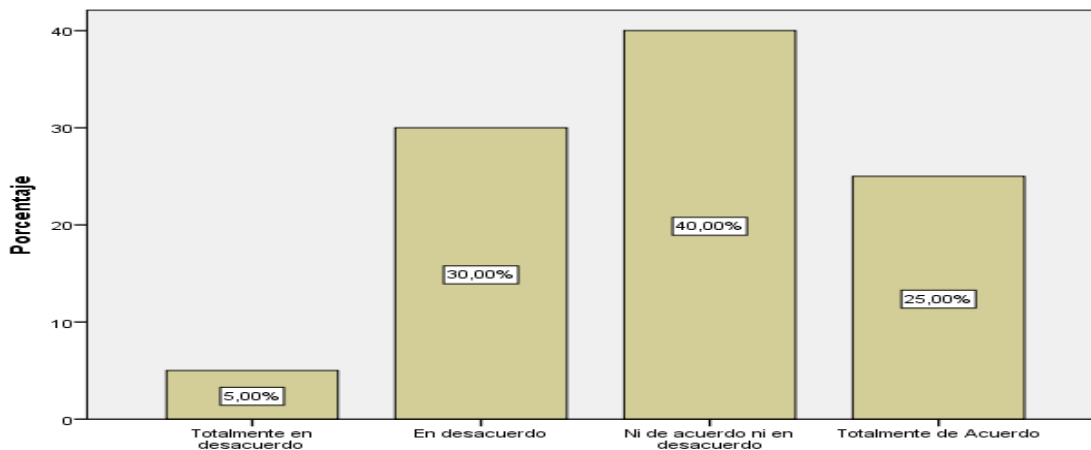
Pregunta N° 78: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Tabla N° 80: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	6	30,0	30,0	35,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 78: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

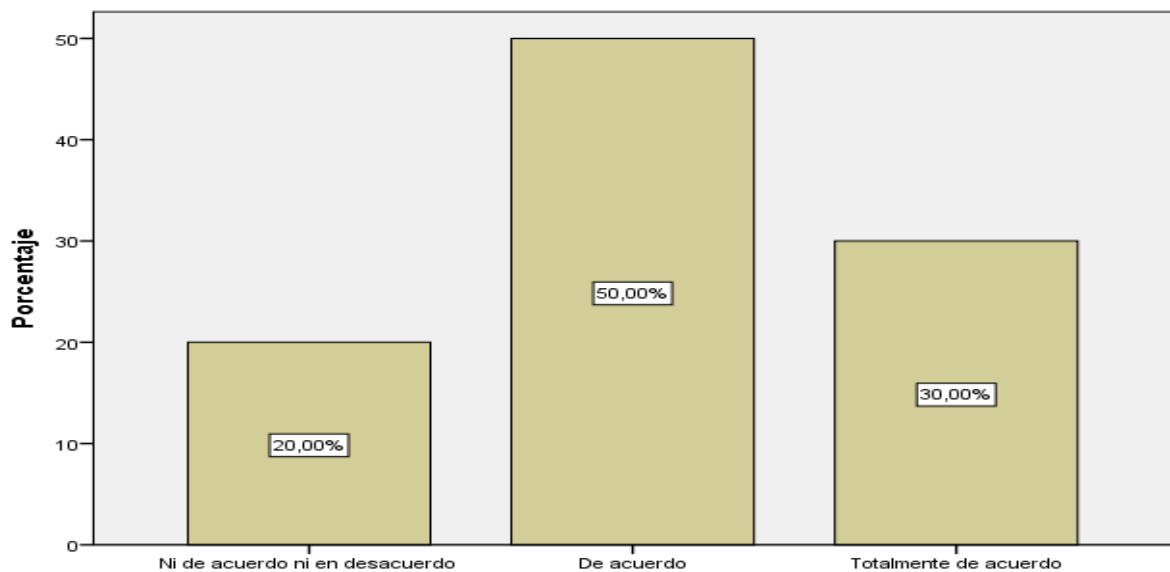
Interpretación: En la figura N° 78 se puede observar que el 40.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la remuneración está de acuerdo al desempeño y logros, seguido del 30.00% que indicó estar en desacuerdo, mientras que el 25.00% expresó estar totalmente de acuerdo, el 5.00% afirmó estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 81: Dimensión Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 79: Dimensión Realización Personal



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

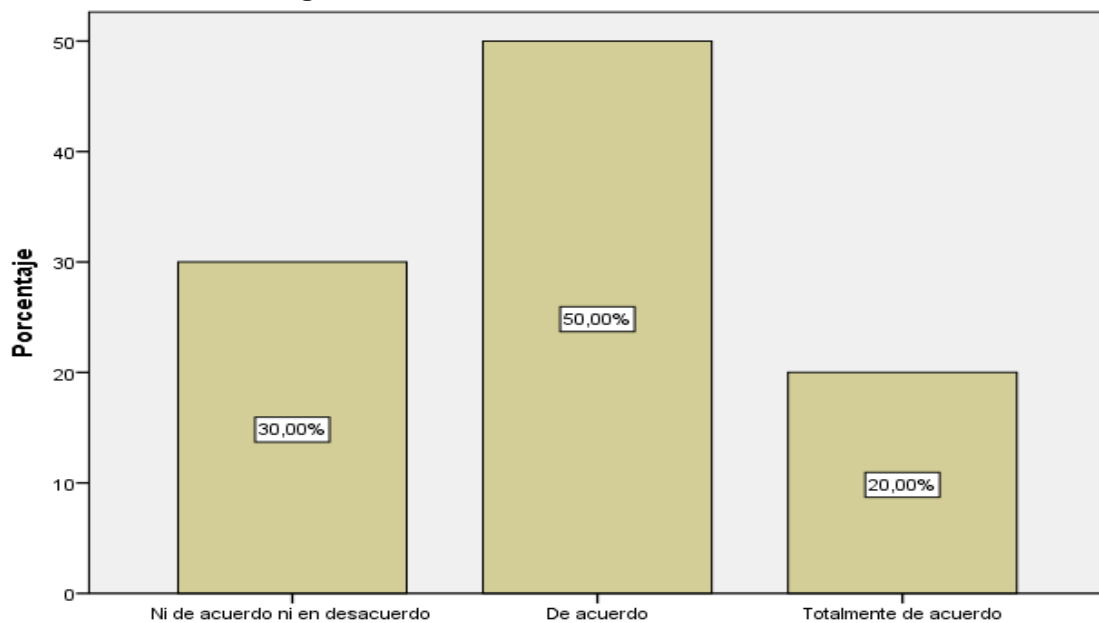
Interpretación: En la figura N° 79 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la dimensión Realización Personal, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N° 82: Dimensión Involucramiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 80: Dimensión Involucramiento Laboral



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

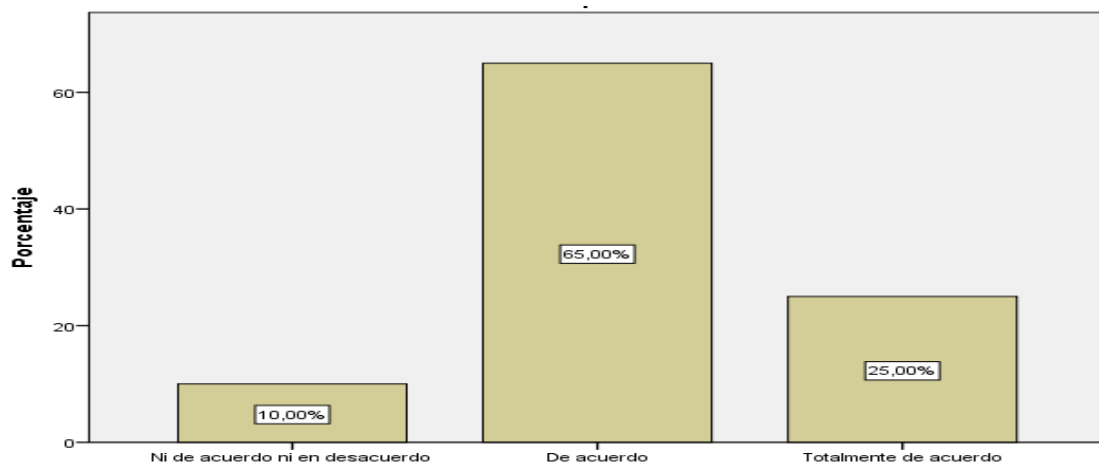
Interpretación: En la figura N° 80 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la dimensión involucramiento laboral, seguido del 30.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

Tabla N°83: Dimensión supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	75,0
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 81: Dimensión supervisión



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

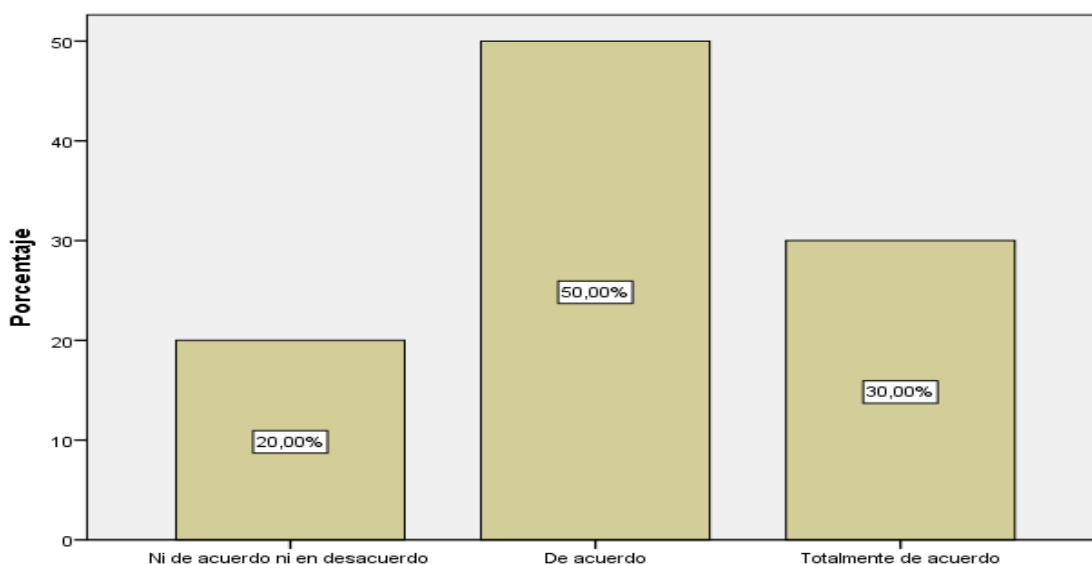
Interpretación: En la figura N° 81 se puede observar que el 65.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la dimensión supervisión, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N° 84: Dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 82: Dimensión Comunicación



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

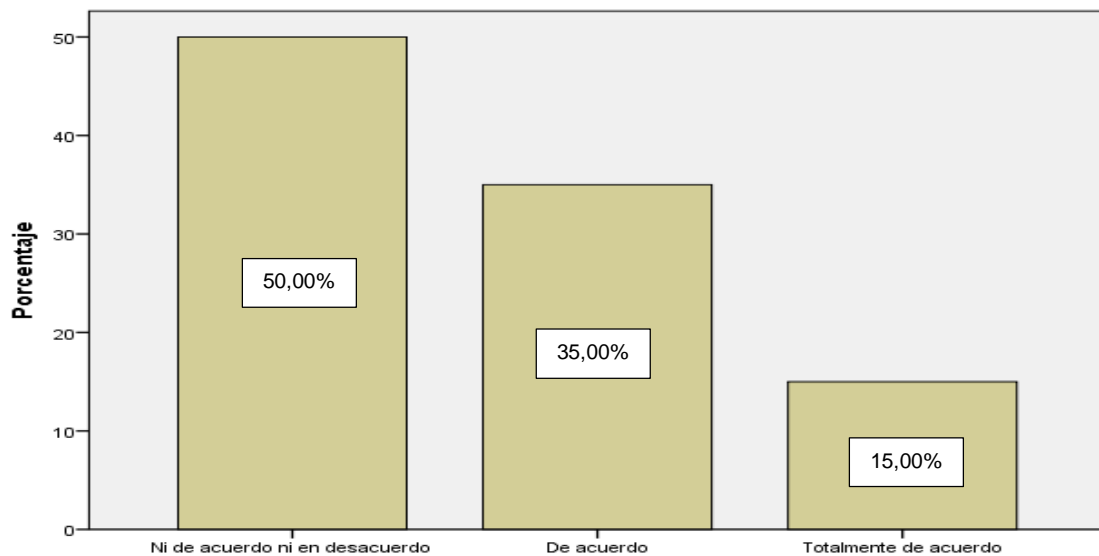
Interpretación: En la figura N° 82 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la dimensión comunicación, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N° 85: Dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	85,0
Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 83: Dimensión condiciones laborales



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

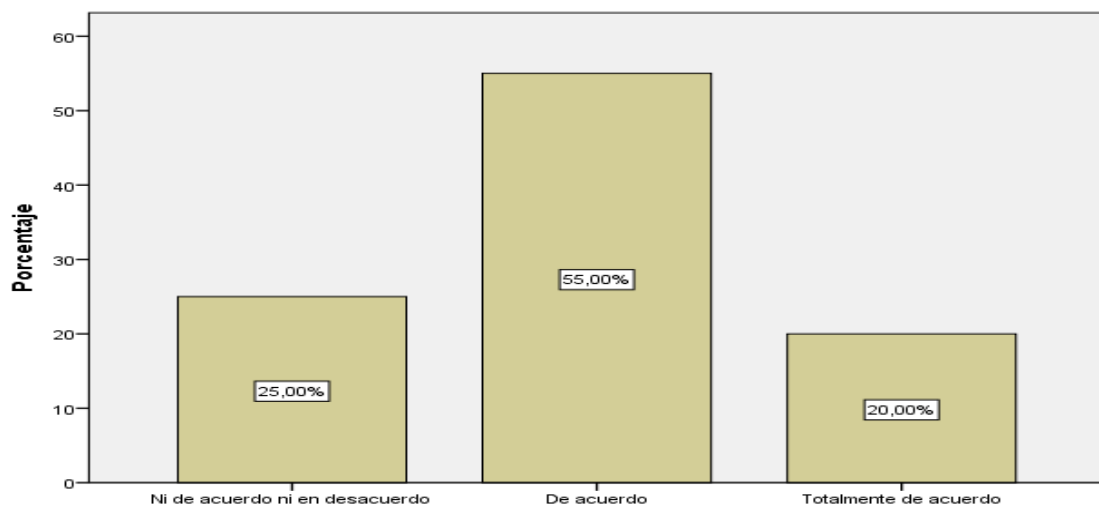
Interpretación: En la figura N° 83 se puede observar que el 50.00% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión Condiciones laborales, seguido del 35.00% que indicó estar de acuerdo, mientras que el 15.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 86: Variable clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Figura N° 84: Variable clima laboral



Fuente: Elaboración del autor, Base de datos en anexo n° 3

Interpretación: En la figura N° 84 se puede observar que el 55.00% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la variable clima laboral, seguido del 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

4.4. Influencia de la Comunicación interna en el Clima Laboral de la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL Trujillo 2017

Prueba de correlación de Spearman para evaluar la correlación entre las variables Comunicación Interna y Clima Laboral en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL

Tabla N° 87: Estadísticos de correlación

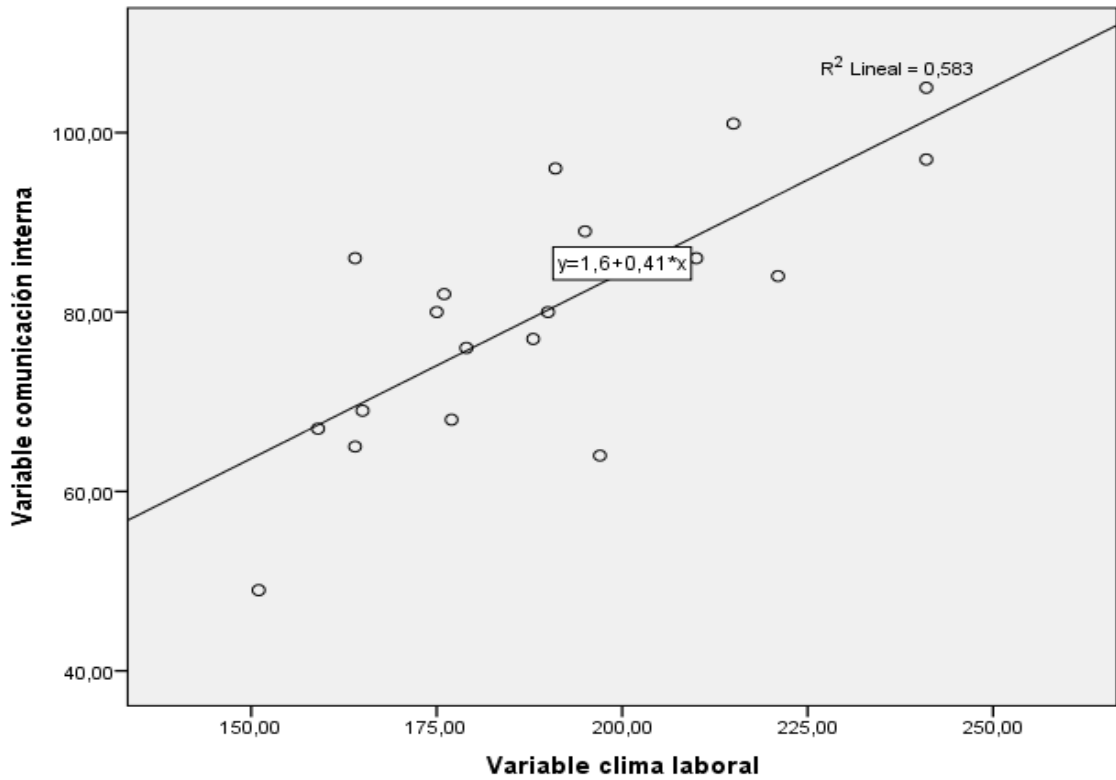
		Variable clima laboral	Variable comunicación interna
Correlación de Pearson	Variable clima laboral	1,000	0,764
	Variable comunicación interna	0,764	1,000
Sig. (unilateral)	Variable clima laboral	.	0,000
	Variable comunicación interna	0,000	.
N	Variable clima laboral	20	20
	Variable comunicación interna	20	20

Fuente: Ordenador, SPSS23

En la Tabla N° 87, se presenta los resultados del análisis de la correlación entre la variable Comunicación Interna y la variable Clima Laboral en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL. Observamos que el coeficiente de Correlación de Spearman es de $p=0.764$. Esto significa que existe una influencia alta entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral.

Gráficamente observación de esta relación

Figura N° 85: Gráfica de Dispersión



Fuente: Ordenador SPSS23

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia a la Comunicación Interna y el Clima Laboral en la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL de la ciudad de Trujillo durante el periodo 2017, obteniéndose como principal resultado del proceso de investigación que la Comunicación Interna tiene una influencia significativa en el Clima Laboral de la empresa antes mencionada, resultado que se ve sustentado por diferentes autores tal como Méndez, quien indica que el Clima Organizacional es el ambiente propio de la organización que es producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones de interacción social que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y productividad en el trabajo.

Vilanova hace énfasis en la importancia de la comunicación interna, pues la considera como el sistema sanguíneo de las compañías, el que hace circular los valores, retorna las ideas y las oportunidades que aseguran el futuro de las mismas.

Después de analizar los resultados, arrojados por la aplicación de las encuestas a los colaboradores, se pudo observar que respecto a la variable Comunicación Interna, en su dimensión propositiva, se determinó que el 60.00% de los colaboradores perciben un nivel alto, siendo esto favorable; pues los colaboradores se sienten identificados con la organización, además de ello, se preocupan por la buena imagen de la empresa, aspecto que es mencionado por Berceruelo, quien indica que la Comunicación Interna es una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación.

Asimismo, en la dimensión operativa, el 45.00% de los encuestados percibe un nivel alto, el mismo porcentaje percibe un nivel medio, calificándose como regular, pues los colaboradores sienten que sus gerentes/jefes se relacionan inoportunamente con ellos. En cuanto a la dimensión estratégica, ésta es percibida por un 50.00% en un nivel alto, mientras que por un 45.00% es percibida en un nivel medio, en la dimensión cultural el 65.00% lo percibe en un nivel alto, seguido de un 30.00% que lo percibe en un nivel medio, un 5.00% lo percibe en un nivel bajo. En la dimensión motivacional un 50.00% lo percibe en un nivel medio, seguido de un 35.00% que lo percibe en un nivel alto, y un 15.00% en un nivel bajo y por último en la dimensión retroalimentación (feedback) un 75.00% lo percibe en un nivel medio, mientras que un 25.00% lo percibe en un nivel alto.

Por lo tanto, la Comunicación Interna en la empresa Depósito Pakatnamú EIRL es percibida en un nivel alto por el 60.00% de los colaboradores, seguido de un 35.00% que percibe un nivel medio, mientras que el 5.00% percibe un nivel bajo, por lo que se considera que la Comunicación Interna de la empresa

ya mencionada es favorable, pues según los datos recolectados, los colaboradores suelen animarse entre ellos, además que los jefes/supervisores los motivan a capacitarse, ellos se sienten escuchados por sus superiores, un autor quien indica la importancia de esto es François, pues afirma que una adecuada Comunicación Interna desarrolla un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información en la organización, para ello es importante vincularse con el personal de la empresa; finalmente, menciona que si no se estimula la habilidad de la escucha al otro no existe feedback y se perdería el sentido.

Por otro lado, tenemos la variable Clima laboral; la cual, respecto a sus dimensiones tenemos los siguientes resultados, en la dimensión realización personal 50.00% de los colaboradores están de acuerdo, seguido del 30.00% que se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en la dimensión involucramiento laboral el 50.00% de los colaboradores está de acuerdo, seguido del 30.00% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20% esta totalmente de acuerdo, en la dimensión supervisión, el 65.00% de los colaboradores está de acuerdo, seguido del 25.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10.00% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cuanto a la dimensión comunicación, el 50.00% expresó estar de acuerdo, seguido del 30.00% que indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.00% de los colaboradores afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 50.00% de los colaboradores afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las condiciones laborales, mientras que 35.00% manifestó estar de acuerdo, el 15.00% indicó estar totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, el 55.00% los colaboradores expresaron estar de acuerdo con el Clima Laboral, seguido de un 25.00% que indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 20.00% expresó estar totalmente de acuerdo.

La relación que existe entre ambas variables es directa, es decir, mientras mejor sea la Comunicación Interna en la empresa Depósito Pakatnamú, mejor será el Clima Laboral en la que los colaboradores se desempeñan. Esto se encuentra respaldado en la correlación que existe entre ambas variables, pues ésta es de 0.764.

Por lo expuesto, anteriormente se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación.

Resultados similares arrojaron las investigaciones desarrolladas por otros autores, tal como Cardona (2012) quien en su investigación determinó que ambas variables tienen una relación estrecha, pues sus resultados arrojaron que el 72.00% de los encuestados afirmaban la influencia existente entre la gestión administrativa y el clima laboral, donde a partir de ello se confirmaba el alto impacto de la gestión de los procesos de comunicación interna en el clima laboral en la organización, ya que mediante ello se crea un clima cordial y de confianza.

Asimismo, Armas Sandoval (2014) en su investigación determinó cómo la Comunicación Interna favorece al Clima Laboral en el call center de la Ciudad de Quetzaltenango, sus resultados más relevantes fueron: un 97% de los colaboradores afirmaron que cada vez que sus jefes inmediatos les proveen información, es de manera clara y entendible, lo que genera la comprensión de lo que se debe realizar, el 94% de los colaboradores encuestados aseguran que la comunicación se provee de una manera cordial y que el ambiente es agradable, finalmente un 86% de los supervisores indicaron que se sienten motivados al cumplir con sus labores día a día porque la organización confió en ellos cierta responsabilidad y algunos retos, generando resultados en favor del clima laboral en la empresa.

Y finalmente Ramírez (2012) en su investigación tuvo como propósito determinar el impacto de la implementación de un modelo de Comunicación Interna en el nivel de motivación del personal de la empresa Yambras S.A., en la cual se obtiene como conclusión que la gestión de la comunicación interna afecta significativamente el nivel de motivación del personal de la Empresa Yambras S.A., siendo así, de vital importancia el desarrollo y trabajo de la Comunicación Interna en una organización.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados al inicio de esta investigación y a los resultados obtenidos durante el desarrollo del presente trabajo, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

1. La Comunicación Interna influye significativamente en el Clima Laboral de la empresa Depósito Pakatnamú EIRL, pues la relación entre ambas variables es directa en un 76.4%, los colaboradores expresaron que el nivel de comunicación es alto, asimismo expresaron estar de acuerdo con el clima laboral existente en la organización.
2. La empresa Depósito Pakatnamú EIRL cuenta con una buena Comunicación Interna, pues de todos sus colaboradores, el 60.00% la percibe en un nivel alto, pues todos ellos se apoyan y motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral, asimismo los jefes y supervisores escuchan las opiniones de los colaboradores y los motivan a capacitarse, un 35.00% lo percibe en nivel medio pues los jefes/ supervisores suelen ser inoportunos al momento de dialogar con los trabajadores, solo el 5.00% percibe la Comunicación Interna en un nivel bajo.
3. El Clima Laboral existente en la empresa Depósito Pakatnamú EIRL es bueno, pues el 55.00% de los colaboradores está de acuerdo con ello, mientras que el 20.00% está totalmente de acuerdo, los colaboradores se sienten bien con el clima laboral, ya que se promueve la comunicación interna, y entre ellos existe una relación armoniosa.
4. La Comunicación Interna de la Empresa Depósito Pakatnamú EIRL influye de manera directa; en la tabla N° 87 se puede observar que ésta es de 0.764, donde se demuestra que existe una influencia directa positiva, es decir, que mientras mejor sea la Comunicación Interna mejor será el Clima laboral dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

- Las Organizaciones deben enfocarse en generar beneficios en la dimensión cultural y feedback (retroalimentación) ya que son éstas las que generan plena identificación en el colaborador y ayudarán a mejorar la comunicación en la empresa en estudio. A pesar de tener indicadores altos en Comunicación Interna y teniendo en cuenta los constantes cambios, no deben descuidar las otras dimensiones.
- Proponer un Plan de Comunicación, que contenga actividades a desarrollar y los medios a utilizar, indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de las acciones programadas así como el periodo de tiempo de cada una de las acciones y los logros alcanzados, con la finalidad de fortalecer los procesos comunicativos que permitan un mejor desempeño integral de la empresa
- Las empresas no solo deben generar beneficios extrínsecos e intrínsecos si no también crear y mantener las condiciones que generen un ambiente motivador, ya que estos en conjunto y correctamente diseñados logran influir en los colaboradores y en su productividad.
- Recomendamos que este estudio sea tomado en cuenta por otras empresas porque esto ayuda a generar un mejor análisis global que contribuye a mejorar la Comunicación Interna en las organizaciones y el Clima Laboral, que es la percepción que tienen los colaboradores del ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Alcover de la Hera, C., Martínez Íñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Domínguez Bilbao, .. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la Estrategia del Exito. *REDALYC: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España, 7*.
- Armas Sandoval, J. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. Quetzaltenango.
- Armas Sandoval, J. G. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. Quetzaltenango.
- Bardales, E. (07 de Septiembre de 2015). *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2142063>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación Interna en la Empresa: Claves y desafíos*. España: WOLTERS KLUWER ESPAÑA S.A.
- Bris, M. M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*, 103-117.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cardona, K. (2012). *Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la Optimización del Clima Laboral y Resolución de Conflictos*. Quito.
- Cazorla Roque, M. (2012). *Plan Estratégico para mejorar el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Gama Express E.I.R.L.* Lima.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Cirigliano, C. (2008 de 08 de 24). *Monografias.com*. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, de [Monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml](http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml)
- Formanchuk, A. (01 de Noviembre de 2016). *Formanchuk & Asociados*. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- François, E. (1998). *El Managment de la Comunicación*. Argentina: Edicial S.A.
- García Orta, J. (2012). *Comunicación Interna y Universidad. Una aproximación teórica*. Sevilla.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revistalenguaje*, 42.
- García, J. (s.f.). *Equipohumano*. Obtenido de <http://www.equipo humano.com/combater-incomunicacion-interdepartamental/>
- Goldhaber, G. M. (1977). *Comunicación organizacional*. México: Logos.
- Hernández Espinoza, E. A. (11 de Marzo de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- Hernández, V. (2014). *Análisis de la relación entre el Clima Orgazniacional y la Creatividad en las Agencias de Publicidad*. Santiago.

- Lara Flores, J. C. (2011). *Sistema de Información para la configuración y aplicación de encuestas de Clima Laboral*. Lima.
- Litwin , & Stinger. (21 de Julio de 2015). *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- Montero Arévalo, M., & Rodríguez Veintemilla, D. (2014). *La Relación entre la Comunicación Interna y la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas*. Iquitos.
- Morales Serrano, F. (2000). *Comunicación Interna*.
- Muñiz González, R. (2 de www.rppnet.com.ar/comunicacioninterna.html de 2009). *RRPPNET*. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de RRPPNET.
- Muñoz Briceño, P. A. (2014). *EL SENTIDO DE PERTENENCIA COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL*.
- Olivos Solano, L. F. (2014). *La Comunicación Interna y la percepción de la Calidad de Servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo*. Trujillo.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Academia*. Obtenido de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Somoza, F. (1996). *La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa*. Barcelona: Alta Dirección.
- Tessi, M., Rivera, A., Flores, J., & Herrera, C. (01 de Febrero de 2011). *Infocapitalhumano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/comunicacion-interna-como-dar-el-salto-estrategico/>
- Urbina Sánchez, N., & Monteza Ibañez, L. (2014). *Diagnóstico y propuesta para mejorar el Clima Organizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Valencia Guerra, P. L. (2012). *Comunicación Interna y Clima Organizacional*. Argentina.
- Vilanova, N. (13 de Abril de 2015). *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/dircoms-o-digicom-2242606>
- Xavier, J. (2002). *Cómo medir y gestionar el clima laboral*. *Arearh*.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

A continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con el trabajo con fines propiamente de investigación académica; léalos con atención y califique cada uno de ellos marcando con un aspa (X) en las casillas respectivas; la opción que considera que se adecua mejor a su percepción. No hay respuestas correctas ni incorrectas, la información será totalmente anónima y confidencial por lo que agradecemos que conteste honestamente.

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

ITEMS	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
PROPOSITIVA					
1. Los colaboradores se sienten identificados con la visión, misión y objetivos de la Empresa.					
2. La comunicación entre los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) inciden en la imagen de la Empresa.					
3. Los colaboradores (administrativos, almaceneros, choferes, vigilante) siempre están abiertos al diálogo.					
4. Los gerentes/jefes tienen adecuada capacidad de negociación con los trabajadores.					
5. Los administrativos, almaceneros, choferes, vigilante, se preocupan por brindar un buen servicio					
OPERATIVA					
6. Los gerentes/jefes se relacionan con los trabajadores oportunamente.					
7. Los gerentes/jefes saben en qué momento conversar con los trabajadores.					
8. Los trabajadores se relacionan entre sí oportunamente.					
ESTRATÉGICA					
9. Los gerentes/jefes y los trabajadores difunden los valores institucionales para generar una imagen favorable.					
10. Los gerentes/jefes y los trabajadores coordinan bien y trabajan en equipo para brindar un buen servicio al usuario.					
11. La información que reciben los trabajadores es oportuna para brindar buena información que repercute en la imagen favorable.					
12. Los gerentes/jefes y los trabajadores consideran importante la implementación de un plan de comunicación interna para mejorar la imagen de la empresa.					
CULTURAL					
13. Los gerentes/jefes y los trabajadores son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad.					
14. Los gerentes/jefes y trabajadores difunden el logotipo, colores corporativos para identificarse y mejorar la imagen.					

MOTIVACIONAL					
15. Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para capacitarse.					
16. Los gerentes/jefes motivan a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.					
17. Los trabajadores se motivan entre sí para mejorar su desempeño laboral.					
18. Los gerentes/jefes reconocen y premian a los trabajadores que se preocupan por mejorar la imagen de la empresa.					
FEEDBACK – RETROALIMENTACION					
19. Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los trabajadores.					
20. Los trabajadores integran grupos para defender sus intereses individuales.					
21. Los gerentes/jefes tienen en cuenta la opinión de los usuarios.					

ANEXO N° 2

ESCALA CLIMA LABORAL

Nombre : Clima Laboral CL – SPL
 Autora : Sonia Palma Carrillo
 Forma de Aplicación : Individual / Colectivo
 Duración : 15 a 30 min.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Tipificación: Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa

Descripción: La Escala CL - SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

FACTORES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral. Que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral:

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____ Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grupos Ocupacionales: Profesional () Técnico () Auxiliar ()

Tiempo de Servicio en la Empresa: 05-10 años () 10-20 años () 20- a más años ()

Condición Laboral: Nombrado () Contratado () Por servicio no personales ()

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					

17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					

49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					