

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“Clima laboral y comunicación organizacional en  
colaboradores de una empresa de saneamiento,  
Callao 2025”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Aracely Arista Portal

**Asesor:**

Dr. Jairo Jaime Turriate Chávez

<https://orcid.org/0000-0003-3238-251X>

Lima - Perú

2025

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Carlos Fernando Garcia Godos Salazar
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Erica Rojana Gonzalez Ponce De Leon
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Jose Fernando Vega Lujan
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 de 66 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tmoid:1:3472102883




### 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado

#### Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

A mis abuelos, a mi abuelo Segundo, por su apoyo incondicional desde mi niñez y por ser una guía constante en mi vida, a mi abuela Lucha, que desde el cielo continúa cuidándome y protegiéndome como siempre lo hizo.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y darme sabiduría en este proceso, a mi familia en especial a mis abuelos, mi mamá, mi hermano, mi prima Mariana, mis tíos Julia y Luis por apoyarme incondicionalmente y motivarme constantemente.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Prueba de normalidad .....	30
<b>Tabla 2.</b> Relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional .....	30
<b>Tabla 3.</b> Relación entre la autorrealización y la comunicación organizacional .....	31
<b>Tabla 4.</b> Relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional	31
<b>Tabla 5.</b> Relación entre la supervisión y la comunicación organizacional .....	32

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema de diseño correlacional .....	23
<b>Figura 2.</b> Nivel de clima laboral en una empresa de saneamiento .....	28
<b>Figura 3.</b> Nivel de comunicación organizacional en una empresa de saneamiento .....	29

## RESUMEN

El clima laboral constituye un elemento esencial para el desarrollo organizacional pues un entorno saludable favorece la comunicación efectiva entre los colaboradores. Por lo cual, el objetivo fue determinar la relación existente entre el clima laboral y la comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. El estudio presentó un enfoque cuantitativo de tipo básico y correlacional utilizando una muestra de 202 colaboradores seleccionados mediante muestreo censal y se aplicaron dos instrumentos validados: el Cuestionario de Clima Laboral (CL-SPC) y el Cuestionario de Comunicación Organizacional. Los resultados evidenciaron una correlación alta y directa entre variables sustentada por Rho de 0,926; en cuanto a los niveles, se identificó que el 43.6% de empleados percibieron un clima laboral bajo y el 44.1% reportaron un nivel bajo de comunicación organizacional. En conclusión, se determinó que una comunicación organizacional deficiente influye negativamente en la percepción del clima laboral afectando la motivación y el compromiso del personal.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, Comunicación organizacional, Trabajadores

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La comunicación organizacional constituye un eje fundamental en el desarrollo eficiente de las entidades pues influye directamente en el clima laboral y la motivación del personal, cuando esta comunicación es deficiente o inadecuada puede desencadenar diversos conflictos internos, baja productividad y un ambiente de trabajo negativo. Por ello, resulta esencial analizar esta problemática desde una perspectiva global, regional, nacional y local con la finalidad de comprender su impacto y proponer soluciones que logren una optimización del ambiente de trabajo.

A nivel global, Lannes (2021) precisa que, la comunicación organizacional deficiente representa una problemática persistente que impacta negativamente en el clima laboral pues el 74% de los empleados afirman no recibir información relevante de sus empresas; mientras que, solo el 13% se considera comprometido con su trabajo pues no perciben un buen clima laboral; además, el 86% de los trabajadores y ejecutivos identificaron que la ineficiente comunicación es la principal causa de fracasos en los centros laborales, estos datos reflejan que la falta de una comunicación clara, bidireccional y efectiva genera desmotivación, desconfianza e incluso conflictos internos comprometiéndola directamente el rendimiento de los equipos y el logro de objetivos organizacionales.

En Latinoamérica, este problema se agudiza más debido a que muchas organizaciones tienen formas de trabajo que no se adaptan a los cambios y sus procesos de comunicación están divididos o desordenados; por ello, el 70% de los profesionales consideran que sus organizaciones requieren mejoras sustanciales en sus procesos comunicacionales, estos hallazgos revelan que muchas organizaciones aún no han

implementado prácticas comunicativas efectivas afectando no solo el clima laboral, sino también su capacidad de respuesta ante contextos sociales y económicos en constante cambio (Latin American Communication Monitor, 2023)

En el Perú, esta problemática también se encuentra presente afectando de manera directa la dinámica interna de muchas empresas, según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2023) el 45% de las empresas inspeccionadas mostraron deficiencias en la comunicación interna, situación que ha derivado en un aumento significativo de quejas laborales. Complementariamente, un estudio Rodríguez (2022) evidenció que solo el 38% de los trabajadores se sienten escuchados por sus superiores y apenas el 25% considera efectiva la comunicación en su entorno laboral, estos hallazgos reflejan una necesidad urgente de diseñar e implementar mecanismos que promuevan el diálogo abierto, la retroalimentación constante / la participación activa del personal.

En el ámbito local, específicamente en el Callao se identificaron casos concretos que reflejan las consecuencias de una comunicación organizacional deficiente, un estudio desarrollado por Bazar (2024) en una empresa del sector de saneamiento reveló que el 62% de los colaboradores perciben falta de comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y el 58% considera que el ambiente laboral carece de motivación.; asimismo, el 47% de los trabajadores indicó no recibir retroalimentación clara sobre su desempeño incrementando la incertidumbre y disminuye el compromiso laboral, estos resultados se deben a la falta de estrategias comunicacionales efectivas que fortalezcan los vínculos entre líderes y colaboradores, los cuales deben fomentar un entorno laboral positivo que favorezca tanto el bienestar del personal como la eficiencia institucional.

Por otro lado, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales:

En Estados Unidos, Lannes (2021) se propuso evaluar cómo la comunicación incide en el clima y la efectividad organizacional. Se alineó a un enfoque cuantitativo y fue no experimental, el cual tuvo una muestra de 33 participantes y con dos cuestionarios para medir ambas variables de estudio. Los resultados demostraron que existe una correlación positiva significativa entre las variables donde  $r = 0.712$  ( $p < 0.001$ ), así como entre la comunicación organizacional y la efectividad amparado por  $r = 0.549$  ( $p < 0.001$ ). El autor llegó a la conclusión que fortalecer los canales por donde hay flujo de información y fomentar la apertura comunicativa contribuye significativamente a mejorar el clima organizacional y el desempeño global, favoreciendo entornos laborales más armónicos, colaborativos y eficientes.

En Estados Unidos, Gloor et al. (2021) realizaron una investigación con el propósito de analizar la relación entre la comunicación organizacional y el clima organizacional en una empresa administradora de redes sociales. La investigación fue cuantitativa, de tipo básico y relacional, con una muestra compuesta por 866 gerentes, de los cuales 111 renunciaron durante el periodo del estudio donde los resultados evidenciaron un vínculo positivo entre constructos donde  $r = 0.460$ . Los autores concluyeron que los patrones comunicativos dentro de una organización no solo reflejan el clima organizacional, sino que permiten predecir comportamientos críticos como la rotación.

En Ecuador, Ramírez y Comas (2022) desarrollaron un estudio cuyo propósito fue establecer la incidencia del clima organizacional en la comunicación en la Unidad Educativa Particular Rosa Cedeño de Granizo. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo y alcance relacional. La muestra incluyó a 21 trabajadores administrativos y docentes, a

quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Se indicó que, existe un nexo entre constructos avalado por  $r = 0.713$  precisando una asociación positiva alta; así mismo, se reportó que el 71.3% de la varianza en el desempeño laboral puede ser explicada por el clima de trabajo. Los autores concluyeron que un entorno laboral saludable y motivador impacta de forma positiva en el compromiso de los trabajadores recomendando fortalecer la comunicación interna, el liderazgo y el reconocimiento institucional.

En Ecuador, Ancín y Espinosa (2022) tuvieron el propósito fue analizar la relación entre el clima laboral y la comunicación en dos pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en Guayaquil. La investigación se realizó bajo un diseño no experimental y cuantitativo, teniendo una muestra conformada por 50 empleados de ambas empresas. Se aplicaron cuestionarios estructurados con escala de Likert para evaluar ambas variables de estudio. Los resultados indicaron una correlación fuerte entre constructos de 0.496 evidenciando que una comunicación interna efectiva contribuye significativamente a un clima laboral positivo en las PYMES estudiadas. Los autores concluyeron que mejorar la comunicación interna es esencial para fortalecer el ambiente laboral y la productividad organizacional.

En Lima, Hostía y Mendoza (2023) se proyectaron examinar el vínculo entre clima de organización y desempeño del sector inmobiliario. El estudio fue básico y cuantitativo contando con una muestra de 103 trabajadores administrativos y operativos. Se emplearon dos cuestionarios: Cuestionario de Litwin - Stringer y Cuestionario de Comunicación Interna de Downs y Hazen. Se mostró un vínculo positivo y moderado donde  $\rho = 0.516$  entre constructos. Aproximadamente el 51.6% del comportamiento del desempeño está relacionado con el clima laboral. Los investigadores recomiendan implementar medidas estratégicas que fortalezcan el ambiente de trabajo, como

capacitaciones, espacios de diálogo y políticas de bienestar laboral, con el fin de mejorar la eficiencia y satisfacción de los empleados.

Romero (2023) tuvo la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación laboral en los trabajadores contratados de una oficina gubernamental en Tumbes. El estudio fue cuantitativo y relacional con una muestra de 23 trabajadores, quienes participaron mediante la aplicación de dos instrumentos Instrumento de Comunicación Organizacional y Escala de Ekvall. Los resultados reflejaron una correlación positiva alta ( $\rho = 0.709$ ); ello implica que, a mejor clima organizacional, mayor es el nivel de desempeño laboral, de igual manera se estimó que el 70.9% del desempeño puede estar asociado a factores relacionados con el ambiente de trabajo. El autor concluyó que contar con un entorno laboral favorable promueve una actitud positiva, compromiso institucional y mejores resultados.

En Arequipa, Chávez y Vargas (2021) proyectó el final de revisar el nexo entre clima de trabajo y la comunicación clima laboral de los colaboradores administrativos del ISTP Honorio Delgado Espinoza. Se siguió un enfoque cuantitativo y tipo básico; la cual conto con una muestra conformada por 47 trabajadores administrativos que participaron del Cuestionario de Clima Laboral y Escala de Comunicación Organizacional de Men y Stacks. El resultado reveló una correlación positiva alta ( $\rho = 0.762$ ) entre las variables; además, se vio que el 78% de los encuestados hacen hincapié que el clima es óptimo, lo que se refleja en un mejor cumplimiento de sus funciones, actitud proactiva y mayor compromiso institucional. Los autores concluyeron que mantener un entorno laboral positivo influye de manera directa en el rendimiento.

En Cajamarca, Cabrera (2022) el propósito se remontó a analizar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral del personal administrativo en la Universidad

Nacional de Cajamarca. La investigación se desarrolló con diseño no experimental y alcance relacional, teniendo una muestra de 20 trabajadores administrativos de diversas áreas, quienes respondieron el Cuestionario de Patterson y Cuestionario de Clampitt. Los hallazgos evidenciaron una correlación significativa muy alta, con un coeficiente del 92%; es decir,  $r = 0.92$ , lo cual indica que una comunicación interna eficiente se relaciona directamente con un clima laboral saludable. El autor concluyó que la mejora de los canales de flujo comunicacional, la claridad de los mensajes institucionales y la retroalimentación continua fortalecen la motivación, la integración del personal y la productividad general.

En alusión a las bases teóricas se tiene:

Respecto a la primera variable se cuenta con la Teoría de los Sistemas de Gestión de Likert (1967) que aporta una comprensión profunda del clima organizacional al demostrar cómo la manera que se gestiona moldea el ambiente interno de las organizaciones; por lo cual, los sistemas de dirección más autoritarios generan un clima negativo marcado por la escasa comunicación. En contraste, el sistema participativo promueve un clima organizacional positivo donde predomina la cooperación, el respeto mutuo y la motivación; esto se debe a que, en contextos donde se fomenta la participación y el liderazgo democrático, los empleados perciben un entorno más justo, abierto y humano resaltando que el clima organizacional no es solo un reflejo de las condiciones físicas o formales de trabajo, sino una construcción psicosocial profundamente influenciada por la interacción cotidiana.

El clima organizacional ha sido definido como un constructo perceptual que refleja la atmósfera psicosocial del entorno laboral; es decir, el ambiente interno es un reflejo de la interacción entre sus integrantes que puede elevar o mermar su nivel en

función al grado de motivación inherente a ellos, siendo una cuestión vital para la supervivencia de la empresa (Chiavenato, 2017). Por su parte, Robbins y Judge (2017) lo describen como la percepción que los empleados tienen del ambiente en el que trabajan y de los aspectos organizativos que influyen en su comportamiento; por lo cual, se basa en concepciones compartidas de los trabajadores sobre las políticas, prácticas y procedimientos que caracterizan su entorno laboral.

El clima organizacional, de acuerdo con Ramírez et al. (2019) es un elemento de relevancia para la productividad, la retención del talento y el bienestar laboral potenciando así las vivencias positivas dentro del ambiente de trabajo; mientras que, un clima negativo suele desencadenar conflictos, rotación de personal y bajo rendimiento en la empresa. Además, el clima organizacional crea las condiciones psicosociales necesarias para que los individuos puedan desarrollar sus tareas de manera efectiva y satisfactoria; por ende, comprender y gestionar el clima laboral se vuelve fundamental para lograr los objetivos organizacionales y mantener un entorno organizacional saludable (Chiavenato, 2017).

Las dimensiones según Palma (2004) citado por Cortez (2021) son:

**Involucramiento laboral:** Es el compromiso que emite un trabajador con su trabajo identificándose con sus tareas y participando activamente en los procesos de la organización debido a que se sienten parte importante del equipo y asumen responsabilidades con entusiasmo y sentido de pertenencia.

**Reconocimiento:** Conformado por la visión de los empleados sobre la valoración que reciben por su desempeño, esfuerzo y logros implicando el aprecio explícito (material y simbólico) que otorgan los superiores y la organización en general.

Condiciones laborales: Abarcan los aspectos físicos y ambientales del lugar de trabajo como iluminación, ruido, espacio, limpieza, seguridad e infraestructura; mismos que afectan la comodidad y bienestar de los trabajadores propiciando un impacto en su salud y desempeño.

Ahora bien, para la variable comunicación organizacional se encuentra sustentada en la teoría sistémica de Katz y Kahn (1966) que aborda la comunicación organizacional considerando a la organización como un todo sistemático donde se interrelacionan continuamente con su entorno; es por ello que, la comunicación no es un simple flujo lineal de mensajes, sino un proceso complejo de intercambio constante de información que permite la adaptación y el equilibrio del sistema organizacional donde la retroalimentación y la interacción entre sus partes son fundamentales para mantener la coherencia interna y responder eficazmente a los cambios externos facilitando así la supervivencia y el desarrollo organizacional.

La comunicación organizacional es entendida como un proceso complejo y dinámico mediante el cual las organizaciones generan, transmiten e interpretan mensajes para coordinar actividades, compartir información y construir significados que facilitan la consecución de objetivos comunes y el fortalecimiento de su cultura interna dentro y fuera de la organización (Contreras & Garibay, 2020). Además, este proceso abarca tanto la comunicación formal como informal resultando fundamental para fomentar la colaboración, la toma de decisiones / la adaptación al entorno cambiante e influyendo directamente la efectividad y el desempeño organizacional; por lo cual, se resalta su importancia para la consecución de las metas corporativas (González & González, 2023).

El proceso de comunicación organizacional implica una serie de etapas donde el emisor (colaborador) codifica un mensaje que es transmitido a través de un canal hacia

un receptor (colaborador) quien lo decodifica y responde mediante retroalimentación, este ciclo interactivo es fundamental para asegurar que la información sea comprendida correctamente y que las acciones resultantes contribuyan a la coordinación efectiva dentro de la organización; además, se debe considerar que las barreras de comunicación pueden interferir en este proceso siendo vital gestionar adecuadamente cada etapa para mantener la fluidez del intercambio informativo y así evitar la tergiversación del mensaje original dentro y fuera de la organización (Robbins & Judge, 2017).

Para Cortez (2021) las dimensiones de la comunicación organizacional son:

**Coordinación:** Se refiere al uso de la comunicación para sincronizar actividades y esfuerzos entre los miembros de la entidad asegurando que las actividades se ejecuten en óptimas circunstancias.

**Información:** Es el hecho de enviar y recibir datos, instrucciones y retroalimentación útiles para decisiones certeras y la ejecución adecuada de las funciones organizacionales.

**Contribución:** Representa la participación activa de los empleados a través de la comunicación facilitando el intercambio de ideas, la resolución de eventualidades y el compromiso con el desarrollo organizacional.

La investigación centró su justificación teórica en cerrar importantes brechas de conocimiento al profundizar en conceptos, estudios previos y modelos teóricos sobre el clima laboral y la comunicación organizacional en el contexto específico de una empresa de saneamiento en Callao, un área donde estudios previos resultaban limitados o poco actualizados. Asimismo, en alusión a la justificación práctica, los resultados permitieron identificar aspectos clave del clima y los canales comunicativos que influían en la

satisfacción facilitando la formulación de recomendaciones concretas para mejorar la motivación, el compromiso y la eficiencia organizacional. Además, la justificación metodológica se centralizó en validar la utilidad de instrumentos confiables y adaptados culturalmente para medir ambas variables, lo que garantizó la precisión y validez de los datos ofreciendo herramientas replicables para futuros estudios en empresas similares.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

### **Preguntas específicas**

¿Cuál es el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

#### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Identificar el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Determinar la relación entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

### **1.4. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Existe relación directa y significativa entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

Existe relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque que tomó en consideración fue el cuantitativo, mismo que se centra en analizar realidades sociales midiendo los constructos y el procesamiento de datos numéricos con técnicas estadísticas permitiendo hacer una interpretación objetiva de la realidad de estudio (Lozada, 2014). En esta investigación, se eligió el enfoque cuantitativo porque permitió abordar el fenómeno organizacional desde una perspectiva empírica, evaluando la relación entre variables con herramientas estadísticas confiables.

Además, se consideró al tipo de investigación básica, en palabras de Hernández et al. (2014) tiene como propósito generar conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, su valor radica en ampliar la comprensión conceptual de fenómenos complejos aportando fundamentos que nutren el desarrollo de investigaciones. Se empleó esta tipología; debido a que, el propósito fue indagar teóricamente sobre las variables, sin intervenir en la dinámica de la empresa de saneamiento ubicada en Callao.

Asimismo, el nivel del estudio fue correlacional, según Ramos (2020) este permite examinar el grado de vinculación inherente entre dos o más constructos buscando entender cómo se comportan de manera conjunta sin establecer relaciones causales resaltando la carencia de manipulación de los factores estudiados. En el estudio, se eligió el nivel correlacional porque se quiso determinar si existía una conexión estadísticamente significativa entre constructos dentro del ambiente de trabajo de la empresa de saneamiento.

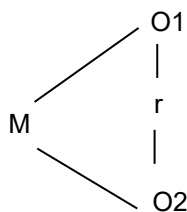
También, se estipuló un diseño no experimental, el cual se caracteriza en la contemplación de hechos tal como ocurren naturalmente sin modificar el comportamiento de las variables; por lo cual, este diseño es ideal cuando se busca estudiar hechos sociales en su entorno real recopilando información en un momento determinado (Hernández et

al., 2014). Se optó por este diseño pues el propósito fue analizar percepciones organizacionales sin alterar las condiciones laborales ni modificar el comportamiento de los colaboradores; así, se preservó la autenticidad del entorno laboral en la empresa del Callao.

En la figura 1 se proyecta el diseño que sigue la investigación:

### **Figura 1**

*Esquema de diseño correlacional*



M: Trabajadores de una empresa de saneamiento en Callao

O1: Clima laboral

O2: Comunicación organizacional

R: Correlación

La población del presente estudio estuvo conformada por 202 colaboradores que laboran en una empresa de saneamiento ubicada en el Callao durante el año 2025, este grupo incluyó tanto personal administrativo como operativo pues ambos intervienen activamente en los procesos internos de comunicación y en la construcción del clima organizacional.

La muestra fue censal, para Hernández (2021) se refiere a una tipología en la que se estudia toda la población sin realizar selecciones o segmentaciones aplicándose cuando la población es relativamente pequeña o accesible en su totalidad permitiendo obtener datos más precisos y representativos. Se optó por una muestra censal pues se trabajó con

los 202 trabajadores de la empresa garantizando una cobertura completa y evitando sesgos por selección.

Por otro lado, se tomó como técnica a la encuesta, según Hernández et al. (2014) permite captar comportamientos de un grupo muestral a través de preguntas estructuradas, su valor reside en su capacidad para abarcar grandes grupos de manera eficiente estandarizando la información obtenida para facilitar su análisis cuantitativo. En esta investigación, se empleó la encuesta porque permitió acceder directamente a las opiniones de los colaboradores respecto al clima laboral y la comunicación organizacional asegurando un proceso ágil y uniforme en la recolección de información clave para el estudio organizacional.

En consecuencia, se utilizó el instrumento cuestionario, mismo que se encuentra compuesto por un conjunto ordenado de ítems diseñados para obtener respuestas específicas sobre variables previamente definidas, generalmente incluye preguntas cerradas con escalas de valoración que permiten estandarizar datos y facilitar su interpretación numérica (Hernández et al., 2014). Fue utilizado en este estudio porque permitió recolectar de forma estructurada las percepciones de los colaboradores respecto a ambas variables (clima organizacional y comunicación organizacional).

El cuestionario para medir el clima laboral (CL – SPC) fue elaborado por Palma (2004) citado por Guardián (2024) en Lima proyectó la finalidad de medir el clima dentro de las organizaciones, cuenta con 30 ítems distribuido en tres dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral y supervisión); además, este puede ser empleado de manera individual o en grupo de manera auto - administrada en un lapso no mayor a 30 minutos a individuos mayores a 18 años que se encuentren laborando. Por

otro lado, contempla una escala de respuestas de cinco alternativas (Nunca a siempre) que deriva al siguiente baremo: Bajo (30 - 69), medio (70 - 109) y alto (110 - 150).

En cuanto a su validez de contenido fue revisado por expertos en psicología organizacional, quienes confirmaron que los ítems se ajustaban adecuadamente a las variables teóricas propuestas y respecto a la confiabilidad, en estudios previos se reportó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,950 precisando una alta consistencia interna del instrumento (Palma, 2004). Asimismo, en la presente investigación, se consiguió una confiabilidad aceptable amparado por un coeficiente  $\alpha = 0,893$  considerando una prueba piloto de 20 empleados.

El instrumento para medir la comunicación organizacional fue diseñado por López (2018) citado por Cortez (2021) en Lima con el propósito de valorar el proceso de comunicación en distintos entornos laborales, este cuestionario consta de 12 ítems distribuidos en tres dimensiones clave: coordinación, información y contribución. Puede ser aplicado tanto de manera individual como colectiva y está pensado para ser auto - aplicado por personas mayores de 18 años que laboren activamente, en un tiempo estimado de 20 minutos. Utiliza una escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta que va desde nunca hasta siempre y su interpretación se realiza mediante un baremo dividido en tres niveles: bajo (12–27), medio (28–43) y alto (44–60).

El cuestionario original fue validado por María Casafranca, Lizbeth Ayma y Emilio Vega (maestros en gestión de los servicios de la salud y docencia – investigación en salud respectivamente) y gozó de una confiabilidad aceptable pues reveló un indicador de 0,790 según el Alpha de Cronbach (López, 2018). Por otro lado, en el presente estudio, se obtuvo una confiabilidad aceptable avalado por un indicador  $\alpha = 0,899$  en una prueba piloto de 20 empleados.

El proceso de recolección de datos se apertura con la emisión de una carta de autorización emitida por la UPN dirigida al gerente general de la empresa de saneamiento ubicada en el Callao. Luego de la revisión del documento, la gerencia concedió el permiso para aplicar los cuestionarios; sin embargo, previamente se distribuyó el consentimiento informado a todos los colaboradores con el propósito de explicar la finalidad del estudio y asegurar su participación voluntaria y sin presiones externas. Aquellos trabajadores que aceptaron participar firmaron el documento y posteriormente se les aplicó el cuestionario en espacios libres dentro de su jornada laboral procurando que el proceso no interfiriera con sus funciones extendiéndose la aplicación de cuestionarios durante aproximadamente cinco días, tiempo en el cual se explicó personalmente a cada participante el propósito del estudio, las instrucciones de llenado y se agradeció cordialmente su disposición.

Para el análisis de los datos se empleó una combinación de herramientas estadísticas como Excel para realizar un tratamiento preliminar mediante estadística descriptiva, calculando frecuencias y porcentajes en función de los baremos establecidos para cada variable: clima laboral y comunicación organizacional. Posteriormente, se usó el SPSS v29 para llevar a cabo el análisis inferencial; dado que, la muestra estuvo compuesta por 200 trabajadores, se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov para identificar el tipo de distribución de los datos, el resultado evidenció que los datos no eran normales; por lo que, se usó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que permitió contrastar la hipótesis sobre la relación entre las variables principales del estudio de forma adecuada.

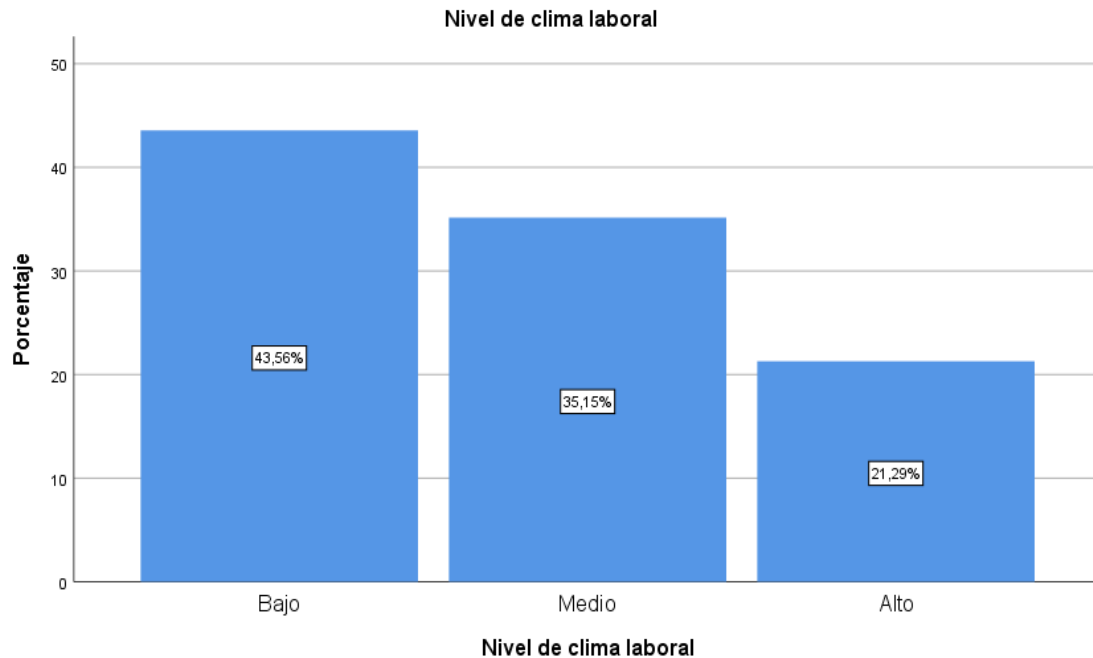
La investigación cumplió con los lineamientos éticos establecidos por la Universidad Privada del Norte (UPN, 2024) y se fundamentó en los principios éticos definidos por la American Psychological Association (APA, 2020). Primero, se respetó la autonomía de los empleados garantizando su participación libre y voluntaria mediante

el consentimiento informado. Segundo, se preservó la confidencialidad y el anonimato de lo que se respondía protegiendo la identidad de cada colaborador. Tercero, se aseguró la veracidad y transparencia en el tratamiento y presentación de los datos evitando cualquier tipo de manipulación. Cuarto, se cumplió con la obligación de informar adecuadamente el propósito y alcances de la investigación. Finalmente, se mantuvo un riguroso respeto por la propiedad intelectual, citando y referenciando correctamente todas las fuentes bibliográficas conforme al estilo APA 7ma edición.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Figura 2**

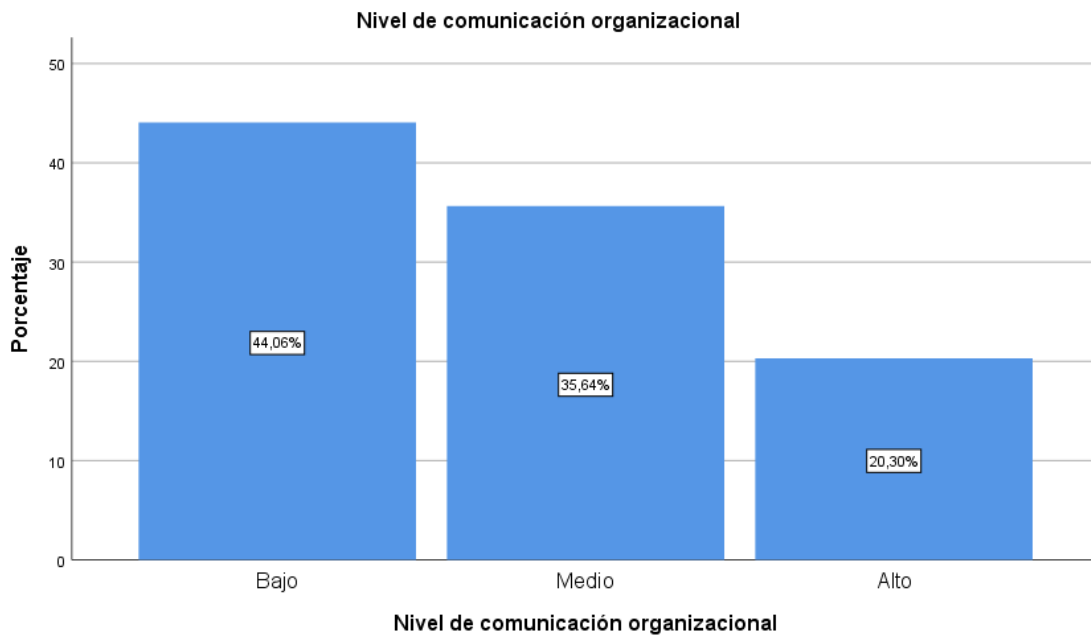
*Nivel de clima laboral en una empresa de saneamiento*



Los resultados en la Figura 1 muestran que la mayoría de colaboradores perciben el clima laboral en un nivel bajo equivalente a 43,6% (n = 88) ello representa una proporción significativa dentro de la empresa de saneamiento y evidencia un entorno con limitaciones en el entorno de trabajo; por otro lado, un grupo importante lo valora en un nivel medio correspondiente a 35,1 (n = 71) indicando que existen percepciones intermedias donde se reconocen ciertos aspectos positivos, pero aún con áreas de mejora; finalmente, solo 21,3% (n = 43) consideran que el clima laboral es alto evidenciando que una minoría percibe un ambiente realmente favorable.

**Figura 3**

*Nivel de comunicación organizacional en una empresa de saneamiento*



En la Figura 2, en relación con la comunicación organizacional, los hallazgos revelan que 44,1% de los colaboradores (n = 89) perciben un nivel bajo denotando carencias en los procesos de intercambio de información, coordinación y retroalimentación dentro de la empresa de saneamiento; así también, un 35,6% (n = 72) ubican la comunicación en un nivel medio sugiriendo que existen prácticas comunicativas que funcionan, pero no alcanzan una efectividad generalizada en toda la organización. En contraste, solo 20,3% (n = 41) identifican un nivel alto de comunicación precisando que la minoría percibe fluidez y claridad en la transmisión de mensajes.

**Tabla 1**
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,122	202	,000	,946	202	,000
Comunicación organizacional	,141	202	,000	,943	202	,000

*Nota.* G1 = Grados de libertad, Sig. = Significancia

En la Tabla 1 se denota que, al realizar una prueba de normalidad a los datos recolectados para las variables, el clima laboral obtuvo un valor de significancia de 0,000; dicho fenómeno se replica para la comunicación organizacional pues el coeficiente también fue 0,000. En conclusión, ambos constructos de estudio no siguen una distribución normal; por lo que, se de escoger como prueba para el contraste de hipótesis a Spearman al ser no paramétrico.

**Tabla 2**
*Relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional
Clima laboral	Rho	,926**
	Sig.	,000
	N	202

*Nota.* \*\*: Alta significancia, Rho = Coeficiente d correlación, Sig. = Significancia, N = Muestra

La Tabla 2 evidencia que, existe una relación alta y directa entre el clima laboral y la comunicación organizacional avalado por  $Rho = 0,926$  y  $p = 0,000 (< 0,05)$  con ello se comprueba la hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. Este resultado indica que, a medida que mejora el clima laboral también se fortalece la comunicación organizacional y viceversa; en otras palabras, un

entorno de trabajo favorable se asocia directamente con prácticas comunicativas más fluidas, claras y efectivas.

**Tabla 3**

*Relación entre la autorrealización y la comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional
	Rho	,855**
Autorrealización	Sig.	,000
	N	202

*Nota.* \*\*: Alta significancia, Rho = Coeficiente d correlación, Sig. = Significancia, N = Muestra

La Tabla 3 connota que, existe una relación alta y directa entre la autorrealización y la comunicación organizacional amparado por  $Rho = 0,855$  y  $p = 0,000 (< 0,05)$  con lo cual se comprueba la hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la autorrealización y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. Este resultado precisa que, a medida que los colaboradores experimentan mayores niveles de autorrealización en su trabajo entonces se fortalecen también los procesos de comunicación en la empresa de saneamiento; en otras palabras, el sentirse valorados en sus funciones favorece interacciones más efectivas y claras dentro de la empresa de saneamiento.

**Tabla 4**

*Relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional
	Rho	,900**
Involucramiento laboral	Sig.	,000
	N	202

*Nota.* \*\*: Alta significancia, Rho = Coeficiente d correlación, Sig. = Significancia, N = Muestra

La Tabla 4 precisa que, existe una relación alta y positiva entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional sustentada en  $Rho = 0,900$  y  $p = 0,000 (< 0,05)$

confirmando la hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. Este dato refleja que, cuando los trabajadores se sienten comprometidos y partícipes de las actividades laborales, tienden a comunicarse de manera más fluida y eficiente; en consecuencia, el mayor grado de involucramiento de los colaboradores potencia los canales y procesos comunicativos dentro de la institución.

**Tabla 5**

*Relación entre la supervisión y la comunicación organizacional*

		Comunicación organizacional
Supervisión	Rho	,935**
	Sig.	,000
	N	202

*Nota.* \*\*: Alta significancia, Rho = Coeficiente d correlación, Sig. = Significancia, N = Muestra

La Tabla 5 revela que, existe una relación muy alta y directa entre la supervisión y la comunicación organizacional demostrada por  $Rho = 0,935$  y  $p = 0,000 (< 0,05)$ , ello valida la hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la supervisión y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. Este resultado evidencia que, a medida que se fortalecen los procesos de supervisión en la empresa, también mejora significativamente la comunicación organizacional; es decir, una supervisión clara y orientadora fomenta un intercambio de información más eficaz favoreciendo la coordinación entre los colaboradores.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento en el Callao, los resultados señalan que existe una asociación alta y directa avalado por  $Rho = 0,926$  y un  $Sig. = 0,000$ . Este hallazgo coincide con Lannes (2021), quien reportó vínculo entre comunicación organizacional y clima laboral ( $r = 0.712$ ;  $p < 0.001$ ) y con Ramírez y Comas (2022) mostró una correlación alta y directa ( $r = 0.713$ ). Lo precisado se sustenta en la Teoría de los Sistemas de Gestión de Likert (1967) que plantea que los modelos participativos generan un clima saludable en las entidades y en la Teoría Sistémica de Katz y Kahn (1966) al considerar la comunicación como un proceso de retroalimentación necesario para la estabilidad y efectividad empresarial. Ante ello, se comprende que la calidad inherente al flujo de comunicación constituye un factor determinante en la construcción de un clima laboral saludable fortaleciendo la motivación de los colaboradores.

Ahora bien, para el primer objetivo específico: Identificar el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento ubicado en Callao, los hallazgos evidencian que una fuerte proporción de empleados perciben el clima laboral en un nivel bajo equivalente a 43,6% representando una proporción significativa dentro de la empresa de saneamiento que perciben un entorno con limitaciones en el entorno de trabajo. Este resultado difiere de lo reportado por Chávez y Vargas (2021) quienes determinaron que el 78% percibía un clima organizacional favorable denotando una alta valoración del entorno laboral. Desde la perspectiva teórica, Likert (1967) sostiene que los sistemas de dirección autoritarios propician un clima negativo, mientras que los participativos generan entornos de confianza y cooperación; en esa misma línea, Chiavenato (2017) y Robbins y Judge (2017) afirman que el clima laboral refleja la percepción compartida de

los trabajadores sobre su ambiente y relaciones internas. Por lo expuesto, el predominio de un nivel bajo en el clima laboral de la empresa analizada revela debilidades que requieren atención prioritaria para fortalecer la satisfacción y cohesión organizacional.

Además, para el segundo objetivo específico: Identificar el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento en el Callao, los resultados revelan que el 44,1% de los colaboradores perciben un nivel bajo denotando carencias en los procesos de intercambio de información, coordinación y retroalimentación dentro de la empresa de saneamiento. Este hallazgo se contrapone al estudio De la Cruz (2022) encontró que el 68% percibía una comunicación interna adecuada caracterizada por la claridad en los mensajes y la accesibilidad de los canales formales; de manera similar, Torres (2023) halló que el 70% valoraba positivamente la comunicación organizacional asociándola a una gestión participativa y al fortalecimiento del sentido de pertenencia. Se encontró una alineación con el enfoque teórico de Robbins y Judge (2017) quienes precisan que la comunicación constituye el eje del comportamiento organizacional al permitir la transmisión de expectativas y la coordinación de tareas; mientras que, Chiavenato (2017) sostiene que su eficacia depende de la transparencia y la bidireccionalidad de los mensajes. En consecuencia, la prevalencia de un nivel bajo de comunicación interna refleja la urgencia de optimizar los canales informativos, fomentar la escucha activa y promover una cultura comunicativa abierta que potencie el clima laboral.

Por otro lado, en alusión al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento situado en Callao, los hallazgos presentan una asociación alta y directa entre dimensión y variable donde  $Rho = 0,855$  y  $Sig. = 0,000$ . Este resultado coincide con el estudio de Fernández y Poma (2023) reportándose un nexo positivo entre

el involucramiento y la comunicación interna ( $Rho = 0,871$ ;  $Sig. = 0,000$ ); así también, López (2022) obtuvo una correlación fuerte y directa ( $Rho = 0,843$ ;  $Sig. = 0,000$ ). Este hallazgo se respalda en la Teoría de los Sistemas de Gestión de Likert (1967) que explica que los sistemas participativos promueven un clima de cooperación donde la implicación de los empleados incrementa la efectividad comunicativa y en la Teoría Sistémica de Katz y Kahn (1966) que concibe la comunicación como un proceso vital de retroalimentación que mantiene el equilibrio del sistema organizacional. En consecuencia, el involucramiento laboral es relevante para el fortalecimiento de la comunicación organizacional pues trabajadores comprometidos generan relaciones más abiertas, coordinadas y efectivas.

Asimismo, respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento en Callao, los resultados connotan un vínculo alto y directo entre dimensión y variable amparado por  $Rho = 0,900$  y  $Sig. = 0,000$ . Este dato guarda coherencia con lo expuesto por Fernández y Poma (2023) quienes reportaron una relación fuerte ( $Rho = 0,901$ ;  $Sig. = 0,000$ ) entre el reconocimiento laboral y la comunicación interna; de igual manera, López (2022) encontró un nexo fuerte ( $Rho = 0,884$ ;  $Sig. = 0,000$ ) resaltando que el reconocimiento constante fomenta un clima comunicacional basado en la confianza y la reciprocidad. Estos resultados se respaldan en la Teoría de los Sistemas de Gestión de Likert (1967) la cual plantea que los sistemas participativos caracterizados por la valoración y la motivación del personal generan climas laborales abiertos donde la comunicación fluye de manera efectiva. Por tal motivo, se reafirma que el reconocimiento fortalece el compromiso del trabajador y potencia la calidad de la comunicación organizacional consolidando una cultura de respeto y pertenencia institucional.

Por último, para el quinto objetivo específico: Determinar la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento ubicado en Callao, los hallazgos indican una relación alta y directa pues  $Rho = 0,935$  y  $Sig. = 0,000$ . Este resultado coincide con Ríos (2023) encontró un vínculo ( $Rho = 0,912$ ;  $Sig. = 0,000$ ) entre condiciones laborales y comunicación destacando que la infraestructura y el ambiente influyen en la interacción y el compromiso del personal; asimismo, Cárdenas (2024) obtuvo una relación fuerte ( $Rho = 0,887$ ;  $Sig. = 0,000$ ) señalando que un entorno laboral saludable promueve la confianza y la apertura comunicacional. Estos resultados se sustentan en la Teoría Sistémica de Katz y Kahn (1966) que precisa que la comunicación depende de la interacción fluida entre las partes del sistema; por tanto, las condiciones laborales adecuadas facilitan esa conexión y garantizan el equilibrio interno necesario para el funcionamiento organizacional. En consecuencia, se connota que las condiciones del entorno físico no solo impactan el bienestar del personal, sino también fortalecen la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos.

Las implicancias teóricas de este estudio se sustentaron en que los hallazgos obtenidos corroboraron la vigencia explicativa de la Teoría de los Sistemas de Gestión de Likert (1967) y de la Teoría Sistémica propuesta por Katz y Kahn (1966) dentro del contexto organizacional; por lo tanto, los resultados evidenciaron que una comunicación organizacional fluida contribuye al fortalecimiento del clima laboral validando los postulados que conciben a la organización como un sistema abierto e interdependiente. Asimismo, estos hallazgos permitieron reducir una brecha de conocimiento existente respecto a la aplicación empírica de dichos modelos teóricos en empresas de servicios públicos aportando evidencia contextualizada que amplía su alcance y pertinencia en escenarios organizacionales contemporáneos.

Ahora bien, las implicancias prácticas se cimientan en que los resultados ofrecen una base empírica relevante para la toma de decisiones por parte de gerentes, jefes de recursos humanos y directivos; por consiguiente, los hallazgos respaldaron la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de los canales internos de comunicación, la promoción de espacios sistemáticos de retroalimentación y el reconocimiento del desempeño laboral. Así también, dichas acciones se orientaron a incrementar la comunicación de los colaboradores; es así que, la aplicación de estas estrategias contribuye a la mejora sostenida del clima laboral y la comunicación organizacional en empresas de saneamiento.

Finalmente, en las implicancias metodológicas, el empleo de instrumentos validados y confiables para la medición de la comunicación organizacional y el clima laboral constituyó un aporte relevante del estudio; por ende, estas herramientas permitieron obtener mediciones consistentes fortaleciendo el rigor científico de la investigación. Por otro lado, los instrumentos utilizados pueden ser replicados o adaptados en futuros estudios realizados en contextos organizacionales similares favoreciendo la comparabilidad de resultados; en consecuencia, la investigación aporta una base metodológica sólida que respalda la fiabilidad de las mediciones y promueve la continuidad de investigaciones en esta línea temática.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se encuentra el tamaño de la muestra pues fue restringida a los colaboradores de una sola empresa de saneamiento del Callao impidiendo generalizar los resultados a otros contextos o sectores laborales. Asimismo, el enfoque transversal de la investigación no permitió observar la evolución de las percepciones sobre las variables a lo largo del tiempo limitando la comprensión de los cambios o mejoras que pudieran ocurrir. Otra limitación radica en la naturaleza auto - informada de los instrumentos aplicados propiciando la introducción de sesgos de

deseabilidad social en las respuestas. Adicionalmente, el estudio se vio limitado por la ausencia de un análisis comparativo entre áreas, cargos o niveles jerárquicos dentro de la empresa, lo cual hubiera permitido identificar diferencias significativas en función de variables sociodemográficas u organizacionales. Por otro lado, no se incorporaron variables intervinientes o de control (motivación laboral, estilo de liderazgo, etc.) las cuales podrían influir en la relación entre las variables analizadas. Asimismo, la investigación se desarrolló en un contexto organizacional específico y en un periodo determinado; por lo que, factores coyunturales propios del momento del levantamiento de la información pudieron influir en las percepciones de los colaboradores. Finalmente, aunque se emplearon cuestionarios validados y confiables, el estudio no profundizó en aspectos cualitativos que permitan explorar con mayor detalle las experiencias, percepciones y dinámicas comunicativas internas representando una oportunidad para futuras investigaciones con enfoques mixtos.

A partir de estos hallazgos se puede concluir:

Se determinó la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento perteneciente al Callao señalándose que existe una asociación alta y directa, este hallazgo permitió comprender que un entorno laboral caracterizado por relaciones interpersonales deterioradas, escaso apoyo institucional y limitadas condiciones psicosociales tiende a debilitar los canales comunicativos formales e informales; asimismo, una comunicación organizacional deficiente contribuye a profundizar percepciones negativas del clima laboral.

Se identificó el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento ubicado en Callao donde la mayoría de colaboradores perciben el clima laboral en un nivel bajo resaltando un entorno con limitaciones en el entorno de trabajo,

dicho resultado permitió inferir que, en contextos institucionales donde predominan cargas laborales elevadas y escasa participación en la toma de decisiones se generan climas laborales adversos que impactan negativamente en la actitud del personal.

Se identificó el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento del Callao revelando que gran parte de los colaboradores perciben un nivel bajo permitiendo interpretar que la ausencia de canales claros y oportunos de comunicación limita la comprensión de objetivos, genera ambigüedad en las funciones y propicia conflictos organizacionales.

Se determinó la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento situado en Callao presentándose una asociación alta y directa, este hallazgo confirmó que la comunicación no cumple únicamente una función informativa sino también motivacional y simbólica al fortalecer el vínculo psicológico entre el trabajador y la organización.

Se determinó la relación entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento del Callao donde se connota un vínculo alto y directo; es así que, cuando la comunicación institucional invisibiliza los logros, omite la retroalimentación positiva o carece de claridad en los criterios de reconocimiento entonces se debilita la comunicación laboral.

Se determinó la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento ubicado en Callao indicándose una relación alta y directa permitiendo concluir que una comunicación deficiente puede amplificar la insatisfacción frente a condiciones laborales objetivas; mientras que, una comunicación clara y transparente contribuye a mitigar percepciones negativas.

## Referencias

- American Hospital Association. (2022). *Executive Burnout Is Real — and It Can Be Reduced*. AHA. <https://www.aha.org/aha-center-health-innovation-market-scan/2022-12-20-executive-burnout-real-and-it-can-be-reduced>
- Ancín, A., & Espinosa, T. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 95(5), 65-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741949>
- Asociación de Psicólogos Americanos. (2020). *Guías normas APA 7° edición*. APA. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Bazar, P. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao. Universidad Nacional del Callao. *Revista de Investigación Ciencia y Tecnología*, 26(5), 123-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Cabrera, R. (2022). *Relación entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2562>
- Chávez, G., & Vargas, A. (2021). *Relación entre clima organizacional y comunicación laboral en el personal administrativo del ISTP Honorio Delgado Espinoza – Arequipa*. Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Honorio Delgado Espinoza. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9862301.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional - la dinámica de éxito en las organizaciones* (3ra ed.). Mc Graw Hill Education.

[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=8105](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8105)

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina.

*Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.

doi:<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Cortez, C. (2021). *Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano - Abancay, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58001/Cortez\\_TC\\_R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58001/Cortez_TC_R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Gitnux. (2025). *Internal Communication Statistics: Market Data Report 2025*. Gitnux.

<https://www.axioshq.com/insights/internal-communications-statistics>

Gloor, P., Fronzetti, A., Grippa, F., & Giacomelli, G. (2021). Comunicación organizacional y clima organizacional en una empresa administradora de redes sociales. *Computing and Electronic Commerce*, 31(1), 43-60.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563217300900>

González, D., & González, R. (2023). Abordajes de la comunicación organizacional: un análisis sistemático de la producción académica. *Revista en Ciencias Sociales*,

11(2), 1-17. doi:<http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.612>

Guardián, M. (2024). *Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada en Lima sur*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3629/Guardian%20Reyna%2c%20M.%20E..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana Médica General Integral*, 37(3), 1-10.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. McGraw Hill Education. [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hostía, C., & Mendoza, H. (2023). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en una empresa inmobiliaria en Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur].

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3182>

Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. SAGE Publications. doi:<https://doi.org/10.2307/2521066>

Lannes, H. (2021). *How organizational communication impacts organizational climate and effectiveness*. *Journal of Organizational Studies*,. [Tesis de pregrado,

University of Charlotte]. <https://journals.charlotte.edu/ujop/article/view/926>

Latin American Communication Monitor. (2023). *Comunicación estratégica y relaciones públicas en América Latina: Diversidad y liderazgo empático, CommTech y consultoría*. LACM. <https://latincommunicationmonitor.com/lcm-2022-23/>

Likert, R. (1967). *The Human Organization - Its Management and value*. Mc Graw Hill

Inc. <https://archive.org/details/humanorganizatio00like/page/n5/mode/1up>

Lozada, J. (2014). Investigación aplicada. *Revista de divulgación científica de la*

*Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), SSN-e 1390-9592.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral*. Universidad Ricardo Palma.

<https://plataformaiestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>

Ramírez, H., & Comas, R. (2022). Incidencia del clima organizacional en la

comunicación laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Rosa

Cedeño de Granizo. *Ciencia Matria Revista.*, 4(56), 122-145.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=26529>

Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento

Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6),

167-176. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-5.

doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17va ed.). Pearson.

[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=6869](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6869)

Rodríguez, G. (2022). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral*

*de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020*. [Tesis de

pregrado, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/e488218a-9058-49e7-9156-0a83b18dec4a>

Romero, P. (2023). *Relación entre el clima organizacional y comunicación laboral en el Gobierno Regional de Tumbes*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/items/3bd2f75e-e02f-4187-bd2d-1b0f8cea3408>

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2023). *Informe Anual de Inspección del Trabajo 2021*. SUNAFIL.

<https://www.gob.pe/institucion/sunafil/informes-publicaciones/4580895-informe-anual-de-inspeccion-del-trabajo-2021>

Universidad Privada del Norte. (2024). *Código de ética para la investigación*. UPN.

Obtenido de <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Consistencia Interna

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en</li> </ul>	<p><b>Objetivo principal</b> Determinar la relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</p> <p><b>Objetivos secundarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> <li>• Identificar el nivel de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> <li>• Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> <li>• Determinar la relación entre el reconocimiento y la comunicación</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025. <b>Ho:</b> No existe relación significativa entre el clima laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre el reconocimiento y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> </ul>	<p><b>Variable 1: Clima laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Supervisión</li> </ul> <p><b>Variable 2: Comunicación organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación</li> <li>• Información</li> <li>• Contribución</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b> Básico</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> 202 trabajadores de una empresa de saneamiento de Callao</p> <p><b>Muestra censal</b> 202 trabajadores de una empresa de saneamiento de Callao</p> <p><b>Mediciones</b></p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de Clima Laboral CL-SPC Cuestionario de Comunicación Organizacional</p>

<p>colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025?</li> </ul>	<p>organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre las condiciones laborales y la comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de saneamiento, Callao 2025.</li> </ul>			
---	---	--	--	--

**Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala</b>
Clima laboral	El clima organizacional ha sido definido como un constructo perceptual que refleja la atmósfera psicosocial del entorno laboral; es decir, el ambiente interno es un reflejo de la interacción entre sus integrantes que puede elevar o mermar su nivel en función al grado de motivación inherente a ellos, siendo una cuestión vital para la supervivencia de la empresa (Chiavenato, 2017)	El clima laboral se define operacionalmente a partir de sus dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral y supervisión) a través del instrumento Cuestionario de Clima Laboral CL – SPC bajo una escala ordinal de cinco alternativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Supervisión</li> </ul>	Cuestionario de Clima Laboral CL-SPC	Ordinal de cinco alternativas (Siempre, A menudo, Regular, Poco, Nunca)
Comunicación organizacional	La comunicación organizacional es entendida como un proceso complejo y dinámico mediante el cual las organizaciones generan, transmiten e interpretan mensajes para coordinar actividades, compartir información y construir significados que facilitan la consecución de objetivos comunes y el fortalecimiento de su cultura interna dentro y fuera de la organización (Contreras & Garibay, 2020)	La comunicación organizacional se define operacionalmente a partir de sus dimensiones (coordinación, información y contribución) a través del instrumento Cuestionario bajo una escala ordinal de cinco alternativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación</li> <li>• Información</li> <li>• Contribución</li> </ul>	Cuestionario de Comunicación Organizacional	Ordinal de cinco alternativas (Siempre, A menudo, Regular, Poco, Nunca)

**Anexo 3. Instrumentos**

**CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL CL - SPC**

**INSTRUCCIONES:**

Estimado colaborador, responda el siguiente cuestionario leyendo minuciosamente cada ítem y marque con un aspa (x) la alternativa que usted considere correcta.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>ESCALA VALORATIVA</b>
Siempre	5
A menudo	4
Regular	3
Poco	2
Nunca	1

<b>VARIABLE: CLIMA LABORAL</b>	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN</b>					
1. ¿Existen oportunidades de progresar en la Organización?					
2. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
3. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
4. ¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
5. ¿El jefe expresa reconocimientos por los logros?					
6. ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?					
7. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
8. ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
9. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
10. ¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
<b>DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>					
11. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					

12. ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
13. ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
14. ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
15. ¿En la oficina se hacen mejor las cosas cada día?					
16. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
17. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
18. ¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
19. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
20. ¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
<b>DIMENSIÓN SUPERVISIÓN</b>					
21. ¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
22. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
23. ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
24. ¿Le recibe preparación necesaria para realizar el trabajo?					
25. ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
26. ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
27. ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
28. ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
29. ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
30. ¿Existe un trato justo en el servicio?					

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, responda el siguiente cuestionario leyendo minuciosamente cada ítem y marque con un aspa (x) la alternativa que usted considere correcta.

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
Siempre	5
Muchas Veces	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN COORDINACIÓN</b>					
1. ¿Se le informa de los logros obtenidos por la empresa?					
2. ¿Se le informa si la empresa presenta algún problema?					
3. ¿Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores?					
4. ¿Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado?					
<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN</b>					
5. ¿Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado?					
6. ¿Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral?					
7. ¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?					
8. ¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a Usted?					
<b>DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN</b>					
9. ¿Tiene claro lo que pretende expresar?					

10. ¿Cunado existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores?					
11. ¿Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación?					
12. ¿Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa?					

#### Anexo 4. Consentimiento informado.

---

## "CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SANEAMIENTO, CALLAO 2025"

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante:

Mi nombre es Aracely Arista Portal, egresada de la carrera de Psicología. Me encuentro desarrollando la investigación titulada "Clima laboral y comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de Saneamiento, Callao 2025", como parte de mi trabajo de tesis.


Le invito cordialmente a participar en esta encuesta, la cual tiene como finalidad recopilar información con fines estrictamente académicos. Su participación es totalmente voluntaria y las respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y anonimato.

Agradezco de antemano su valioso tiempo y colaboración.

---

aracelyportal97@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

---

¿ACEPTA PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN? \*

SI

NO

**Anexo 5. Carta de autorización de uso de información de empresa.**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo JOSE LUIS BALTODANO CAJAMUNI,

(Miembro del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI N° 09913210 como representante legal de la empresa / institución: JLBC SERVICIOS GENERALES S.A.C. con R.U.C. N° 20904818267

ubicada en la ciudad de LIMA - CALLAO Otorgo la AUTORIZACIÓN de uso de información a:

1) ARACELY ARISTA PORTAL con DNI 72131903

Egresado/s del Programa de pregrado (x) o Programa de Posgrado ( ) de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:

**APLICACIÓN DE ENCUESTAS O INFORMACION NECESARIA PARA COMPLEMENTAR EL CURSO DE TESIS DE GRADO, CON LOS COLABORADORES DE SU EMPRESA.**

(Detallar la información a entregar por ejemplo: libro contable, procedimientos, encuesta, plano, documentos del área JCC, etc.)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, ( ) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( x ) Título Profesional ( ) Maestro, ( ) Doctor.

Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.


Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:

(marcar con una "X" la opción seleccionada)

( x ) **Mantener en reserva** el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

( ) **Autorizo mencionar** el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Callao, 28 de enero del 2025

  
Firma del Representante Legal o Autoridad  
DNI o CE: 09913210

  
Firma del egresado  
DNI: 72131903

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.

CÓDIGO DE DOCUMENTO	CON-F-REC-VAC-25-04	NÚMERO VERSION	11	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	23/10/2024				

## Anexo 6. Confiabilidad de Instrumentos

### Confiabilidad del instrumento que mide el clima laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	30

### Confiabilidad del instrumento que mide la comunicación organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	12

## Anexo 7. Base de datos

Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 52 de 52 variables

	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15
181	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
182	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
183	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
184	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00
185	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
186	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
187	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
188	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
189	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
190	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
191	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
192	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
193	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
194	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
195	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00
196	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
197	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
198	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
199	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
200	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
201	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
202	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
203															

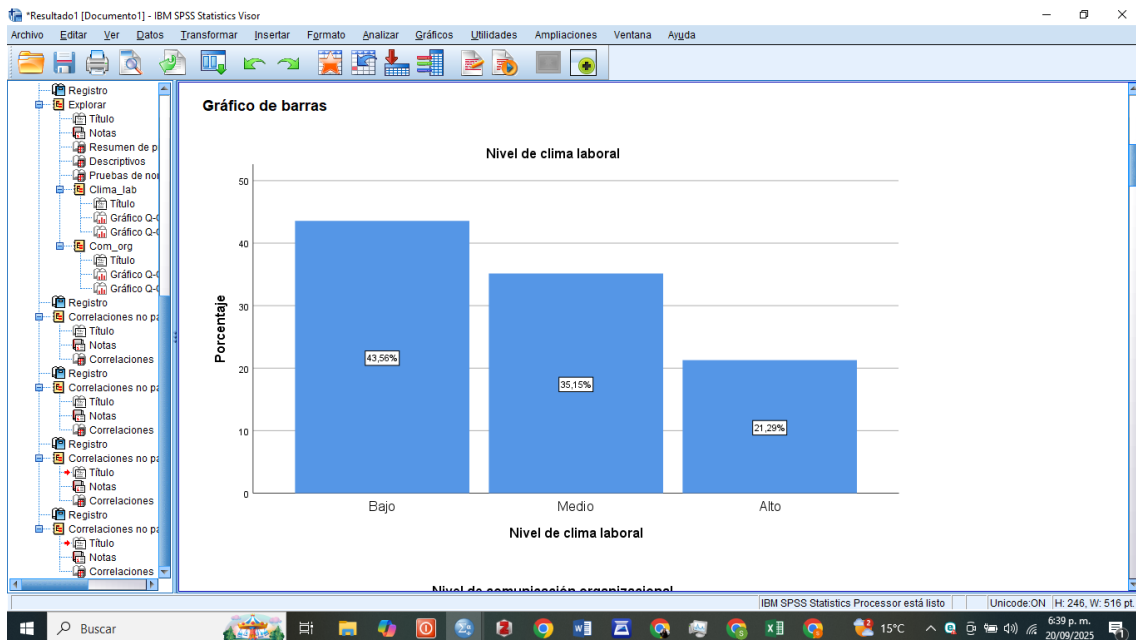
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

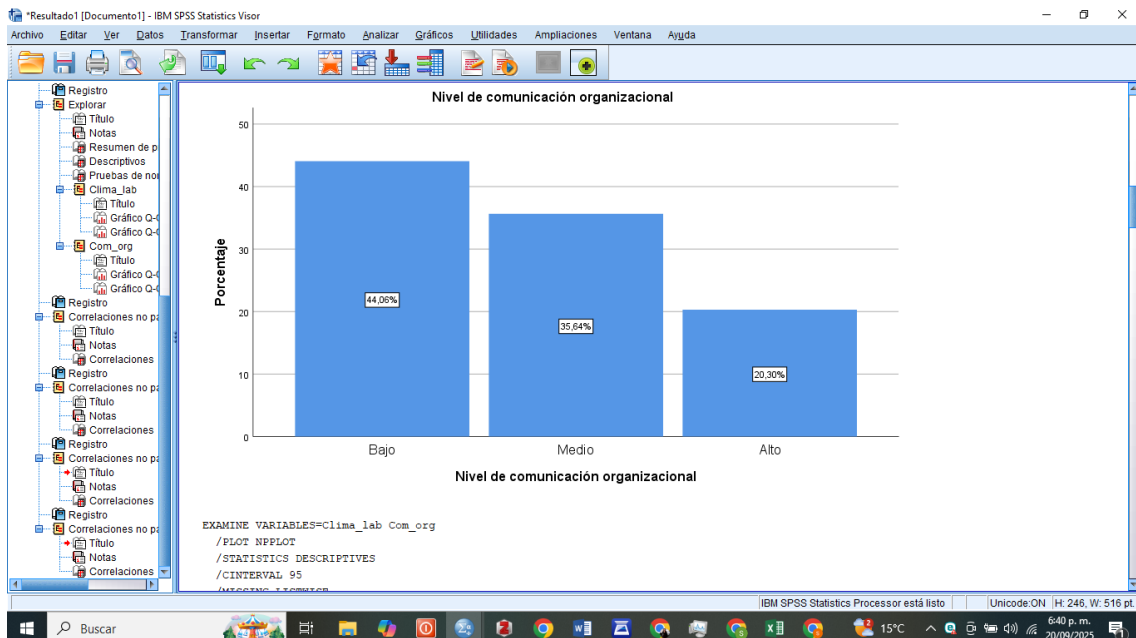
15°C 6:44 p. m. 20/09/2025

## Anexo 8. Capturas del SPSS

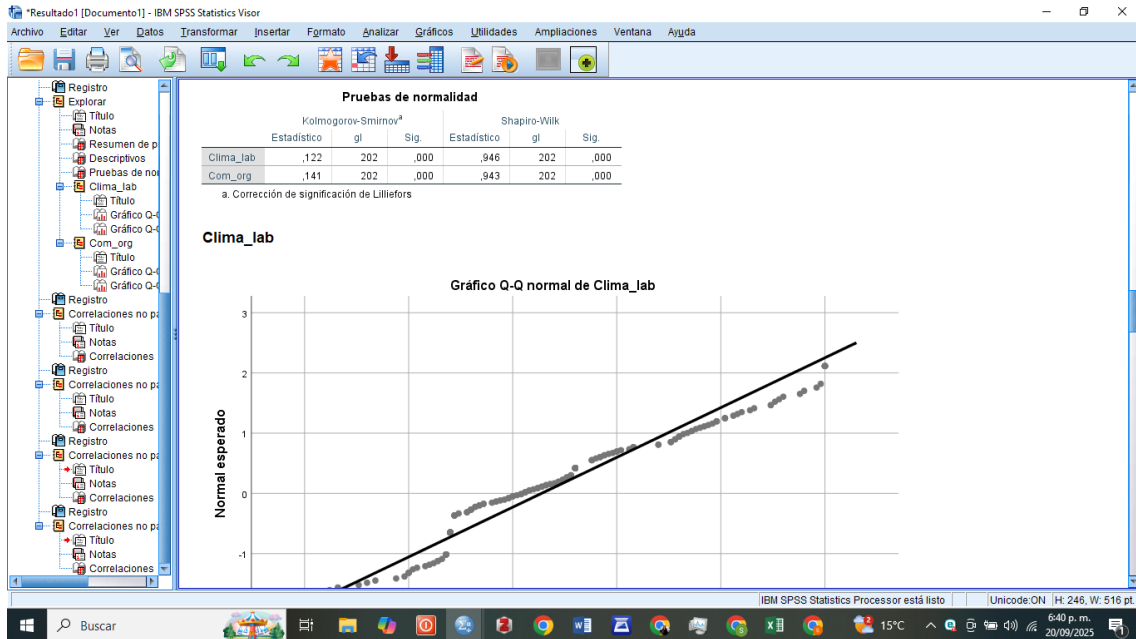
### Nivel de clima laboral



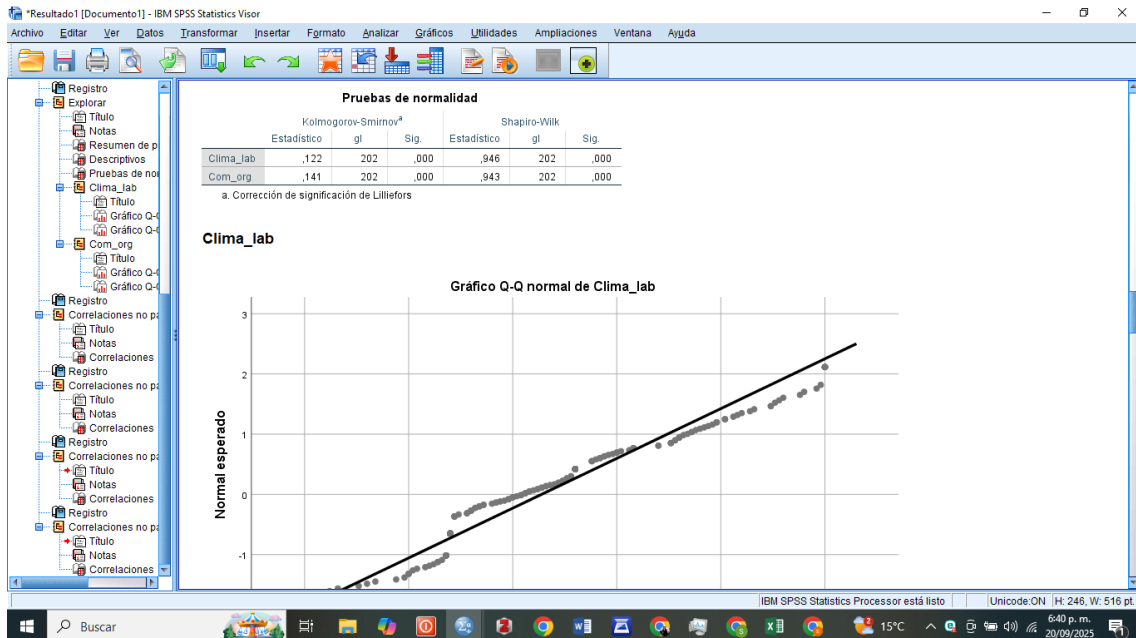
### Nivel de comunicación organizacional



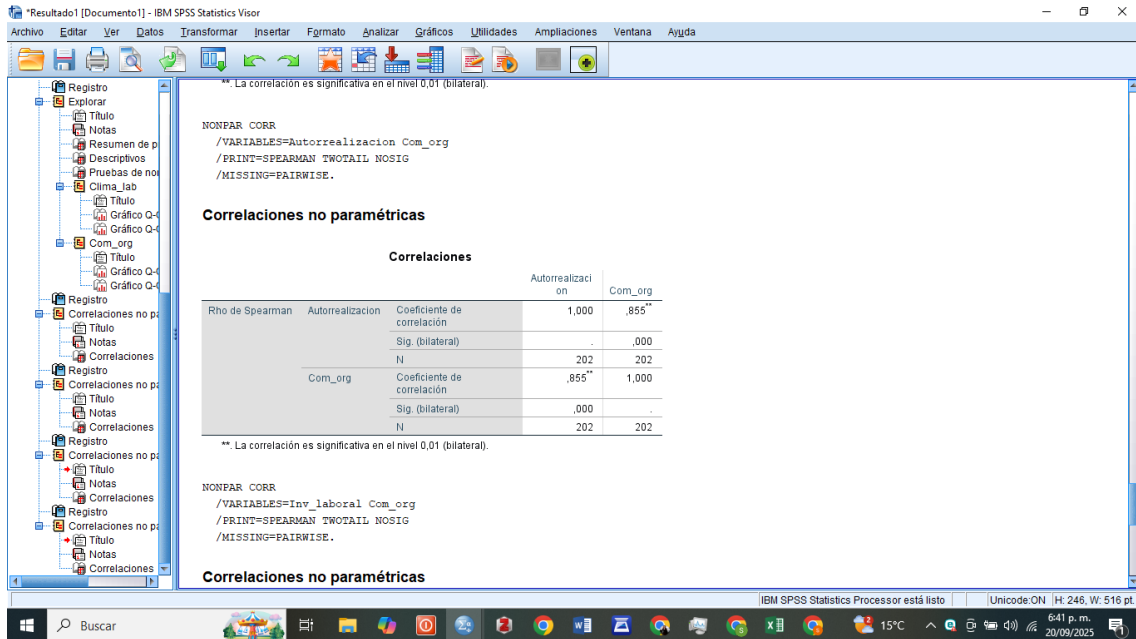
## Prueba de normalidad



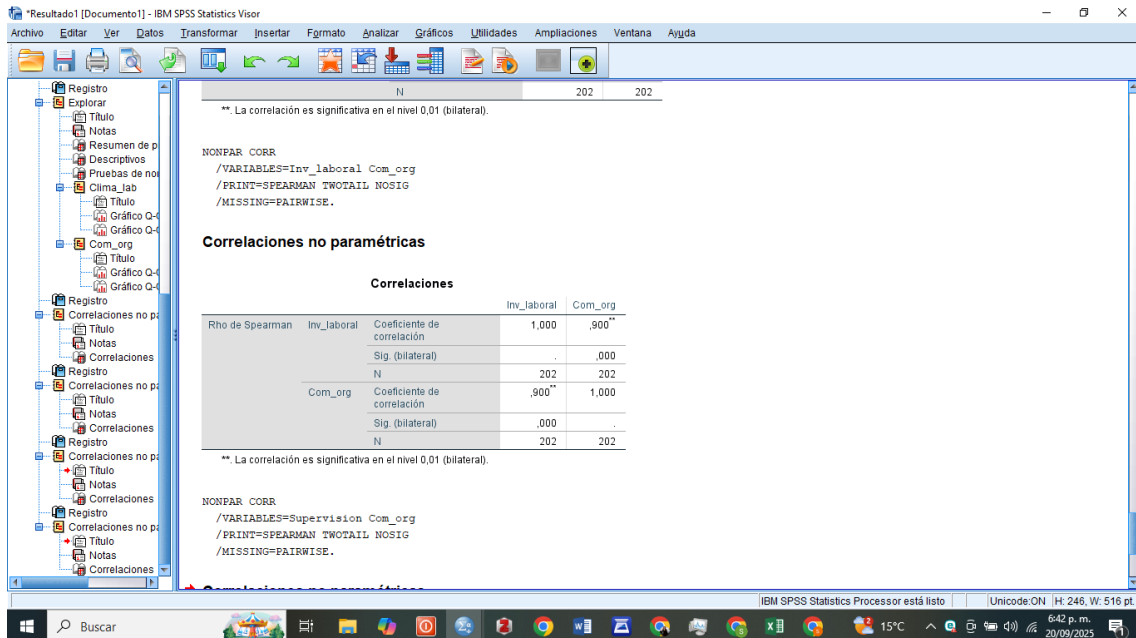
## Relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional



## Relación entre la autorrealización y comunicación organizacional



## Relación entre el involucramiento laboral y comunicación organizacional



## Relación entre supervisión y comunicación organizacional

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 246, W: 516 pt.

NONPAR CORR  
/VARIABLES=Supervision Com\_org  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

	Supervision	Com_org
Rho de Spearman		
Supervision	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,000
	N	202
Com_org	Coeficiente de correlación	,935**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	202

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