

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA COMUNICACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE LA AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, LIMA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Catherine Veronica Gutierrez De La Cruz

**Asesor:**

Mg. Elmer Gutierrez Villacorta

<https://orcid.org/0000-0003-0289-7993>

Lima - Perú

2024


## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	PEDRO ALFONSO VELASQUEZ TAPULLIMA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	IRVING JOSE SANTOS CARRERA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ELMER ENRIQUE GUTIERREZ VILLACORTA
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

 Página 2 of 129 - Integrity Overview Identificador de la entrega tm:oid::1:3182503445

### 17% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- Bibliography

---


#### Top Sources

- 17%  Internet sources
- 5%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

---

#### Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**  
12 suspect characters on 1 page  
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

**TABLA DE CONTENIDO**

Jurado calificador .....	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 .....	11
Capítulo III: Resultados .....	73
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	93
Referencias .....	99
Anexos .....	
	103

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Baremación de la variable comunicación laboral y sus dimensiones</i> .....	73
<b>Tabla 2</b> <i>Coefficiente de confiabilidad Alfa de Crombach para la escala de medicion de gestion administrativos</i> .....	73
<b>Tabla 3</b> <i>Baremación de la variable clima organizacional y sus dimensiones</i> .....	74
<b>Tabla 4</b> <i>Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición de clima organizacional</i> .....	74
<b>Tabla 5</b> <i>Significado de Coeficiente de Correlación</i> .....	76
<b>Tabla 6</b> <i>Frecuencias y porcentajes distribuidos de la variable comunicación laboral</i> .....	77
<b>Tabla 7</b> <i>Frecuencias y porcentajes correspondientes a las dimensiones de la variable de comunicación laboral</i> .....	78
<b>Tabla 8</b> <i>Frecuencias y porcentajes correspondientes a la variable clima organizacional</i>	79
<b>Tabla 9</b> <i>Frecuencias y porcentajes de las dimensiones relacionadas con la variable clima organizacional</i> .....	81
<b>Tabla 10</b> <i>Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova para las variables y dimensiones evaluadas</i> .....	83
<b>Tabla 11</b> <i>Prueba “Rho” de Spearman entre comunicación laboral y el clima organizacional</i> .....	85
<b>Tabla 12</b> <i>Prueba “Rho” de Spearman entre comunicación ascendente y el clima organizacional</i> .....	87
<b>Tabla 13</b> <i>Prueba “Rho” de Spearman entre la comunicación descendente y el clima organizacional</i> .....	90
<b>Tabla 14</b> <i>Prueba “Rho” de Spearman entre la comunicación horizontal y clima organizacional</i> .....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema relacional .....	70
<b>Figura 2</b> Proporción porcentual de la variable comunicación laboral .....	77
<b>Figura 3</b> Porcentaje de distribución de las dimensiones de la variable comunicación laboral .....	79
<b>Figura 4</b> Porcentaje de distribución de la variable clima organizacional .....	80
<b>Figura 5</b> Porcentaje de distribución de las dimensiones de la variable organizacional .....	81
<b>Figura 6</b> Distribución lineal en la prueba de hipótesis general .....	85
<b>Figura 7</b> Distribución lineal de la prueba de hipótesis específica 1 .....	88
<b>Figura 8</b> Distribución lineal de la prueba de hipótesis específica 2 .....	90
<b>Figura 9</b> Distribución lineal de la prueba de hipótesis específica 3 .....	92

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre la comunicación laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la agencia peruana de cooperación internacional en Lima, 2024. Se llevo a cabo un estudio con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel relacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por los colaboradores de la misma agencia. La muestra incluyo 88 unidades de análisis. Para la recolección de datos se utilizo una encuesta, empleando dos escalas de medición tipo Likert, las cuales fueron validadas por jueces expertos y sometidos a una prueba de consistencia interna. Los resultados, obtenidos mediante la prueba estadística “Rho” de Spearman, mostraron un p-valor inferior al nivel de significancia estadística (0.05) y un coeficiente de de correlación de 0.845. Se concluyo que existen una relación positiva y significativa entre la comunicación laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la agencia peruana de cooperación internacional, Lima, 24.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación, laboral, clima, organizacional, colaboradores.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between work communication and the organizational climate in collaborators of the Peruvian international cooperation agency, Lima, 2024. It was a study with a quantitative approach, basic type, relational level and non-experimental cross-sectional design. The population was made up of collaborators from the Peruvian agency for international cooperation, Lima, 2024. The sample was made up of 88 units of analysis. The survey was used as a data collection technique. As a data collection instrument, two Likert-type measurement scales were used, which were validated by expert judges and an internal consistency test. The results obtained from the application of Spearman's “Rho” statistical test show a p -value less than the level of statistical significance (0.05) and a correlation coefficient of 0.845. It was concluded by establishing that there is a positive and significant relationship between work communication and the organizational climate in collaborators of the Peruvian international cooperation agency, Lima, 2024.

**KEYWORDS:** Communication, work, climate, organizational, collaborators.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## Referencias

- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Ávila, S. (2023). *Clima organizacional una de las claves del éxito empresarial*. Obtenido de Unip: <https://www.uniq.education/2023/03/03/clima-organizacional-una-de-las-claves-del-exito-empresarial/>
- Bermejo, M., Suarez, I., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/181572159004.pdf>
- Blipblog. (2024). *Barreras de comunicación en una empresa: Identificalas y véncelas*. Obtenido de Blipblog: <https://www.blip.ai/blog/es/comunicacion/barreras-de-comunicacion-empresa/>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Camarillo, B. (2022). *75 % de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima y el desempeño laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Castillero, O. (2019). *Comunicación empresarial: tipos, características y errores comunes*. Obtenido de Psicología y Mente: [https://psicologiaymente.com/organizaciones/comunicacion-empresarial#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/organizaciones/comunicacion-empresarial#google_vignette)
- Comunicare. (2019). *Características de la comunicación organizacional*. Comunicare. Obtenido de Comunicare: <https://www.comunicare.es/caracteristicas-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Cortes, N. (2022). *Cinco factores que influyen en el clima laboral*. Obtenido de GeoVictoria: <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral/>

- Davies, E. (2022). Relevance of the work environment for the fulfillment of the organizational objectives [Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales]. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 147-152. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Gómez, B. (2022). *La importancia de la comunicación en el entorno laboral*. Obtenido de The conversation: <https://theconversation.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-entorno-laboral-213317>
- Gómez, D. (2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral#factores>
- Gómez, V. (2023). Comunicación organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud San Joaquín Ica. *Revista Horizonte Empresarial*, 10(2), 190-201. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2674>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Herrera, N., Calderon, P., Almanza, R., & Tapia, A. (2022). Importancia de la comunicación en el clima organizacional de la empresa soriana en LZC en tiempo de pandemia. *Multidisciplinas de la ingeniería*, 10(15), 10-22. doi:<https://doi.org/10.29105/mdi.v10i15.289>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, J. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2019000400562](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2019000400562)
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci_arttext&tlng=en)
- Lecca, J., Lora, M., & Rodriguez, J. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de Covid-19. Centros de salud Minsa Llacubamba y Parcoy. *Revista Epistemia*, 4(3), 96-118. doi:<https://doi.org/10.26495/re.v4i3.1421>
- Ledezma, D. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4084-4094. doi:[https://doi.org/10.37811/el\\_rcm.v6i5.3376](https://doi.org/10.37811/el_rcm.v6i5.3376)
- Lyskam. (2021). *Comunicación empresarial: Conoce los tipos, características y errores a evitar*. Obtenido de Lyskam: <https://lyskam.com/comunicacion-empresarial-conoce-los-tipos-caracteristicas-errores-a-evitar/>
- Martinez, A., Comelio, R., & Suárez, A. (2021). *Assertive Communication to Improve the Working Climate in Public Organizations [Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas] [Trabajo de investigación, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3782>

- Morales, G. (2020). *Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano [Proyecto de investigación, Universidad Católica de Perera]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/975a5cbf-f739-4de7-9443-2e453358cfe2/content>
- Narvaez, M. (2019). *Comunicación organizacional: Definición, tipos y características*. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Olivera, L., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Obtenido de [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)
- Ortega, C. (2022). *Qué es el clima organizacional, características e importancia*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Pérez, K. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional del Instituto Geofísico del Perú en el marco del COVID-19, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85427>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: Retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista Geon*, 7(1), 9-25. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Rentería, E., Vargas, M., & Márquez, B. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Revista Científica en Ciencias Sociales*, 13(1), 17-26. doi:<https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Rodriguez, D. (2024). *Barreras de la Comunicación Organizacional*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/barreras-en-la-comunicaci%C3%B3n-organizacional-daniel-rodriguez-xteme>
- Rojas, M., & Rojas, M. C. (2019). Centros de investigación universitarios, una mirada desde la ecología del desarrollo humano. *Revista Venezolana de Educación*, 23(76), 723-735. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459005/html/>
- Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 49-55. doi:<https://doi.org/10.25127/rcsh.20214.685>
- Sesame. (2022). *Comunicación organizacional: Concepto, características y tipos*. Obtenido de Sesame: <https://www.sesamehr.co/blog/comunicacion-interna/comunicacion-organizacional-concepto-caracteristicas-y-tipos/>

- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Producción y Gestión*, 26(2), 217-237. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cualitativa, cuantitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Vicenté, O. (2023). *La importancia de la comunicación efectiva en el entorno laboral*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importanc%C3%ADa-de-comunicaci%C3%B3n-efectiva-en-el-entorno-oswaldo-vicent%C3%A9>
- Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M., & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Sciendo*, 24(3), 147-153. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Vixoníc. (2022). *¿Qué es el clima organizacional? Características e importancia*. Obtenido de Vixoníc: <https://vixoníc.com/blog/que-es-el-clima-organizacional-caracteristicas-e-importancia/>