



FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de **COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA  
LABORAL EN LA EMPRESA NATCLAR EN LA  
SEDE DE LIMA EN EL 2023

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Comunicación Corporativa**

**Autor:**

Luis Miguel Roque Malasquez

**Asesor:**

Mg. Troy Requena Portella

<https://orcid.org/0000-0003-4445-2212>

Lima - Perú

2024

**JURADO EVALUADOR**

|                           |                                |                 |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Jurado 1<br>Presidente(a) | <b>MARIA ELBA CERNA MOYANO</b> | <b>40320440</b> |
|                           | Nombre y Apellidos             | Nº DNI          |

|          |                                 |                 |
|----------|---------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | <b>RUBEN JAVIER MATOS CHURA</b> | <b>40321574</b> |
|          | Nombre y Apellidos              | Nº DNI          |

|          |                              |                  |
|----------|------------------------------|------------------|
| Jurado 3 | <b>TROY REQUENA PORTELLA</b> | <b>000873139</b> |
|          | Nombre y Apellidos           | Nº DNI           |

## INFORME DE SIMILITUD

turnitin

Página 2 of 105 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm:oid::1:2926474301

### 18% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

#### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto  
131 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan 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.

Prueba gratis

## **DEDICATORIA**

A mi abuelita Noelia, porque siempre se sintió orgullosa de mí y le prometí que sería el mejor, sé que desde el cielo ella celebra cada uno de mis logros.

A mi madre y mi tía China, porque junto a mi abuela me criaron y desde pequeño me dijeron que el único camino para ser exitoso es esforzándose y amar lo que haces.

En general, a todos aquellos que se esfuerzan día a día por mejorar su realidad y que pese a las circunstancias no se rinden hasta cumplir sus sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi propia persistencia y dedicación en este viaje académico. A pesar de enfrentar desafíos sin un respaldo evidente, mi firmeza y esfuerzo personal han sido las principales fuerzas detrás de este logro. Este éxito es resultado de mi propia determinación y compromiso.

## 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 .....              | 42 |
| Capítulo III: Resultados .....              | 49 |
| Capítulo IV: Discusión y Conclusiones ..... | 60 |
| Referencias .....                           | 66 |
| Anexos .....                                | 82 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Distribución de la Población en Lima .....                                   | 49 |
| Tabla 2: Características de la Muestra .....  | 49 |
| Tabla 3: Correlación entre los Tipos de Comunicación y las Condiciones de Trabajo...  | 51 |
| Tabla 4: Correlación entre los Tipos de Comunicación y las Relaciones Interpersonales | 52 |
| Tabla 5: Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Estilo de Liderazgo.....    | 54 |
| Tabla 6: Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Desarrollo Personal .....   | 55 |
| Tabla 7: Correlación entre los Tipos de Comunicación el Compromiso Organizacional..   | 56 |
| Tabla 8: Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Clima Labora.....           | 57 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> <i>7 consejos para comunicar bien por correo electrónico</i>                             | 19 |
| <b>Figura 2</b> <i>El valor de las redes, los canales y las comunicaciones informales en la empresa.</i> | 20 |
| <b>Figura 3</b> <i>La comunicación en la empresa.</i>  | 21 |
| <b>Figura 4</b> <i>¿Cuáles son los tipos de comunicación interna claves para tu empresa?</i>             | 22 |
| <b>Figura 5</b> <i>La comunicación horizontal y comunicación diagonal</i>                                | 23 |
| <b>Figura 6</b> <i>Pantallazo del correo de comunicaciones de la empresa</i>                             | 25 |
| <b>Figura 7</b> <i>Pantallazo de la reunión virtual de la Gerencia de Operaciones</i>                    | 26 |
| <b>Figura 8</b> <i>Telefonía e la Nube para Estudios Contables y Entidades Financieras</i>               | 26 |
| <b>Figura 9</b> <i>Foto del periódico mural de la sede de Huancayo</i>                                   | 27 |
| <b>Figura 10</b> <i>Pantallazo de la reunión virtual de la Gerencia de Operaciones</i>                   | 28 |
| <b>Figura 11</b> <i>Pantallazo de los grupos de WhatsApp corporativos</i>                                | 29 |
| <b>Figura 12</b> <i>Oficina San Isidro</i>   | 39 |
| <b>Figura 13</b> <i>Clínica La Victoria</i>  | 40 |
| <b>Figura 14</b> <i>Clínica Surco</i>  | 40 |

## RESUMEN

En SG Natclar, una empresa líder en Salud Ocupacional con más de 24 años de trayectoria en el Perú y un equipo conformado por 650 personas, se decidió enfocar el estudio en la sede de Lima, que cuenta con 170 colaboradores. El análisis se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental con alcance correlacional.

El estudio empleó un cuestionario como principal herramienta para recopilar información, utilizando la escala de Likert para evaluar respuestas. Los resultados confirmaron de manera concluyente una relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral en SG Natclar. Estos hallazgos fundamentan estrategias específicas para mejorar la comunicación interna.

Este análisis no solo resalta la importancia de abordar eficazmente la comunicación interna, sino también proporciona información valiosa para decisiones futuras orientadas a optimizar el clima laboral y fortalecer la eficacia organizacional, consolidando así la relevancia de este estudio para el mejoramiento continuo de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Tipos de comunicación interna, clima laboral, comunicación formal, comunicación informal, comunicación horizontal, comunicación diagonal, comunicación vertical, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, desarrollo personal, compromiso organizacional.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el contexto de SG Natclar, una empresa líder en el campo de la Salud Ocupacional con una extensa presencia en varias provincias y ciudades de Lima y en todo el Perú, con un historial de más de 24 años de servicio y una plantilla de 650 colaboradores, se plantea una realidad problemática significativa, donde se destaca que, de este total, 170 colaboradores están ubicados en la sede de Lima. La empresa se ha dedicado a destacarse en la prestación de atención y servicio, reconociendo la importancia crucial de una comunicación interna eficaz. Este compromiso se traduce en un rendimiento excepcional del personal, lo cual influye directamente en la formación del clima laboral. En este escenario, la falta de estrategias efectivas en la comunicación interna en Natclar ha generado dificultades como desinformación, malentendidos entre áreas y una débil alineación con estilos de liderazgo adecuados y oportunidades de desarrollo personal, lo que impacta en el clima laboral y en la capacidad de la organización para potenciar y retener el talento humano. Esta iniciativa se basa en la premisa respaldada por Chiang et al. (2017), citada por Pedraza, Norma (2018), que resalta la importancia de analizar los aspectos intangibles del capital humano en las organizaciones para mantener una ventaja competitiva y asegurar su supervivencia en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

¿Es importante trabajar en el clima laboral? Bermejo, M.; Suárez, I. & Salazar, M. (2022) indican que, trabajar en el clima organizacional debe ser considerada una de las funciones más relevantes y apremiantes para los líderes de la empresa y esto se da desde la inserción del colaborador a la organización; es decir, la experiencia desde su ingreso y durante toda su permanencia.

García, M.; & Hernández, L. (2017) dice que, si tenemos un ambiente agradable y un liderazgo idóneo, tendremos colaboradores que serán de gran ayuda para el logro de metas objetivos. Lo cual podría resumirse como “un colaborador feliz, rendirá mejor y estará más comprometido”. De aquí surge el interés por brindar un clima apto.

Hoy en día un buen clima laboral se ha vuelto tan fundamental para el talento humano, que si este falla y no hay beneficios laborales, la persona evalúa seriamente otras ofertas que le brinden mejores opciones y clima, siendo esta la razón más frecuente de fuga del capital humano. Suarez, A. & Campuzano, N. (2018). Del mismo modo, *Great Place to Work* (2022), empresa global que ayuda a las organizaciones a identificar y crear excelentes ambientes laborales a través del desarrollo de culturas de lugares de trabajo confiables, refiere que, si el mal ambiente laboral persiste, puede acarrear una serie de consecuencias que, en ocasiones, resultan ser irrecuperables.

Si se habla de clima laboral, no se puede dejar de mencionar a la comunicación interna. Charry, H. (2018) la considera una herramienta estratégica y clave, porque puede transmitir apropiadamente a los colaboradores los objetivos y valores, que son pilares en la organización, creando así una cultura de fidelidad, sentido de pertenencia y empoderamiento. Así mismo, según Samanez, N. (2018) para que una empresa cumpla con sus objetivos, es imprescindible desarrollar la comunicación interna; puesto que, esto permite tener colaboradores informados que se vuelven parte esencial de la organización, promoviendo así un clima organizacional óptimo. Esto quiere decir que, una apropiada comunicación interna promueve un clima laboral apto en las organizaciones; además de fortalecer el compromiso organizacional.

Gómez citado por Charry, H. (2017) refiere que, la comunicación interna puede significarse según su nivel de formalidad (informal o formal) o, según el sentido aceptado

(horizontal o vertical, ascendente o descendente). Por su lado, De Castro, A. citada por Domínguez, K. (2019) indica que, la comunicación horizontal está orientada a establecer una idónea coordinación y unión de las diferentes áreas entre sí. Del mismo modo, Charry, H. (2017) menciona que, la comunicación horizontal es un instrumento necesario cuando se necesita integración y coordinación; es decir, trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos; ya que, agiliza la difusión de la información entre los colaboradores de un mismo sector. Para fortalecer la idea, Martínez, J. (2014) comenta que, las consecuencias de este tipo de comunicación son: un clima de trabajo en equipo, búsqueda de soluciones compartidas y formación de amistad y confianza entre los miembros de la organización. Esto quiere decir que, la comunicación horizontal es un factor muy relevante en la organización que impacta en el clima laboral.

Charry, H. (2018) indica que, la falta de una comunicación interna efectiva, la propagación de rumores y la falta de transparencia son obstáculos adicionales que deben abordarse en cualquier institución pública, dando lugar a la desmotivación y conflictos entre los empleados.

De modo que, la comunicación interna es esencial para forjar una cultura organizativa de lealtad y empoderamiento al transmitir objetivos y valores a los colaboradores. Mejorar la gestión de la comunicación interna y el clima laboral es crucial para retener y potenciar el talento humano, impactando positivamente en la calidad del servicio para el público interno y externo. (Charry, 2018)

Por ello, de acuerdo con lo señalado, la presente investigación tiene como objetivo analizar la comunicación interna y el impacto que este tiene en el clima laboral de la empresa Natclar.

De esta manera, resulta fundamental llevar a cabo este estudio dado que, la comunicación interna tiene un gran impacto en el clima laboral. Ya que, este de ser positivo promoverá el compromiso y la eficiencia en el logro de los objetivos.

La significación de esta investigación es comunicar cuáles son las estrategias que deben realizarse en la comunicación interna y cuál es el impacto que este ocasionaría en el clima laboral de la organización.

## **1.2. Antecedentes**

En el campo del análisis y la investigación, es primordial realizar una revisión de otros estudios relacionados al objeto de análisis. La redacción de los antecedentes tiene como fin evidenciar los distintos hallazgos que se han tenido en estudios previos, considerando a las variables. Álvarez, A. (2020) Así mismo, Dzul, M. (2010) menciona que “los antecedentes son la sustentación teórica del problema de investigación u objeto de estudio, sin embargo, se debe ir más allá de la simple descripción”. Es decir, analizar los resultados y comprobar que, existe una relación con el tema.

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Bello, P. (2017), en su investigación titulada *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones Aeroportuarias* tuvo como objetivo principal determinar el grado de influencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral. Para llevar a cabo este estudio, se implementó una metodología mixta de tipo descriptivo - correlacional, utilizando la técnica de entrevista para recopilar datos de una muestra compuesta por 85 individuos. Al analizar los resultados, se pudo observar de manera concluyente que la comunicación interna ejerce una influencia significativa en el clima laboral de la

gerencia de operaciones; además el autor sugiera implementar una comunicación horizontal como estrategia para la interacción.

Así mismo, Samanez, N. (2018) en su tesis nombrada *Relación de la Comunicación Interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°*, se planteó estudiar determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de Orange 360°. La metodología empleada en este estudio fue de cuantitativo no probabilístico, ya que no se manipularon las variables. Se optó por utilizar cuestionarios como la principal herramienta de recopilación de datos, involucrando a una muestra de 35 personas. Al analizar los resultados, se ha constatado de manera concluyente la existencia de una correlación moderada positiva entre la comunicación interna y el clima laboral. Esto sugiere que, a medida que se mejoren las estrategias de comunicación interna, mejoraría el clima laboral.

Cayllahua, N. (2021) realizó un estudio titulado *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones INDOTECH S.A.C. - 2020*, trazándose el objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en el clima laboral. El enfoque metodológico que empleó fue cuantitativo con un diseño no experimental de alcance descriptivo - correlacional; para el fin de la investigación se aplicaron encuestas a una población de 84 colaboradores. En las conclusiones, se destaca claramente la existencia de una correlación positiva entre la comunicación interna y el clima laboral. Asimismo, cuando aumenta la comunicación interna, mejora el clima en la organización.

Por otra parte, Morales, D. (2022) llevó a cabo un estudio que denominó *La Comunicación Interna en la mejora del clima laboral en una mediana empresa de servicios*, teniendo como principal objetivo de estudio determinar la relación existente

entre la comunicación interna y el clima laboral. Para ello, utilizó una metodología cuantitativa no experimental, empleando encuestas como instrumento de recolección de datos con una muestra de 120 participantes. En las conclusiones de la tesis, se establece claramente que existe una relación directa entre la comunicación interna y el clima laboral; ya que, influye en la atmósfera de trabajo y a tener un espíritu de cooperación y de trabajo en equipo.

Finalmente, Rojas, C. (2019) en su estudio Rojas, C. (2019) llevó a cabo un estudio que denominó *La comunicación interna y su relación con el clima laboral del Área de Operaciones en la empresa TRAMARSA al año 2019* tiene como intención principal mostrar de relación con la variable comunicación interna y clima laboral de dicha empresa. Para el cumplimiento de su objetivo y estudio, realizó una investigación cuantitativa; tomando en cuenta esa metodología, usó la encuesta como herramienta para obtener información a una muestra de 220 personas. Luego de analizar el estudio, podemos inferir que la influencia de la comunicación interna se refleja en el clima laboral.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

Maldonado, A. (2018) en su investigación titulada *Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del instituto de salud pública* se propuso como principal objetivo determinar de qué manera la comunicación interna incide en el clima laboral en los colaboradores del instituto de salud pública. Para ello, a nivel metodológico, realizó una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, haciendo uso de las encuestas como herramientas de recolección de datos a una población de 185 participantes. Concluye que, se debe considerar a la comunicación interna como factor

importante en el clima laboral; además, es fundamental que las personas no solo sepan lo que ocurre sino también que participen continuamente.

En Guatemala, Armas, J. (2014) llevó a cabo un estudio denominado *Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. El objetivo de este trabajo se centra en determina la manera en cómo la comunicación interna favorece el clima laboral. El método de esa investigación fue de tipo descriptivo, para lo cual se aplicó en las encuestas la escala de *likert* que califica del 1 al 5 a 122 colaboradores entre los 19 y 35 años. Esta investigación evidencia un alto índice de relación indicando que la comunicación interna si influye en el clima laboral; además, influye en la identidad organizacional la cual es reflejada en el logro de los objetivos.

En un estudio relacionado, llevado a cabo por Gualtero, M. (2022) en su tesis nombrada *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de una Institución de Educación Superior de la Ciudad de Medellín - Colombia*. La cual tuvo como objetivo identificar los principales componentes de la comunicación interna y el clima laboral. Para el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta el enfoque mix con elementos correlacionales; aplicando una entrevista semiestructurada y encuestas virtuales como herramienta de investigación a una muestra de 22 personas. Al concluir el estudio, el autor detecta que, los colaboradores consideran fundamental la comunicación interna; ya que influye en el clima laboral.

Así mismo, Ganchozo, J. & Moreira, M. (2021) en su investigación titulada *Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los Cantones Tosagua y Junín* busca conocer la incidencia que ejerce la comunicación interna en los colaboradores para la mejores del

clima laboral. Por lo que empleó una metodología bibliográfica que incluyó el uso de las encuestas como instrumento de investigación. Con relación al estudio de Ganchozo y Moreira, se puede observar claramente que los programas de capacitaciones con relación a temas de satisfacción facilitan un ambiente armónico entre compañeros y así se desarrolle un ambiente de confianza.

Por último, Vásquez, M. (2016) realiza una investigación nombrada *Diagnóstico de la influencia de la comunicación interna dentro del clima organizacional en una microempresa que brinda el servicio de preparación de alimentos y bebidas*, bajo el objetivo de identificar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral a través de un diagnóstico de comunicación. Para el propósito de esta investigación se realizó un tipo de estudio mixto no experimental, a una muestra de 12 personas las cuales respondieron a una encuesta y entrevistas. La autora al finalizar su investigación concluye que, la comunicación interna no estructurada influye en un clima laboral no agradable.

### **1.3. Bases Teóricas**

#### **1.3.1 Comunicación Interna**

Según Chiavenato, I. (2006), la comunicación es el intercambio de información entre individuos, convirtiendo un mensaje o información en algo compartido. Este proceso es esencial en la experiencia humana y la organización social. De manera similar, Fedor, J. (2016) destaca que la comunicación es la herramienta que permite a las personas expresar ideas, pensamientos y sentimientos a través de signos verbales, materializando así la conexión comunicativa. En este contexto esencial de relaciones humanas, es crucial explorar la importancia de la comunicación interna, que desempeña un papel clave en el ambiente de trabajo.

Bello (2017) define la comunicación interna como las actividades de una organización para fomentar relaciones positivas entre sus miembros. Samanez (2018) destaca su enfoque en el público interno, enfatizando la necesidad de un plan para abordar la satisfacción y bienestar laboral. Capriotti (1998) comparte que la "Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo", resaltando la importancia de construir una organización sobre una base sólida de información y comunicación, con responsabilidad compartida.

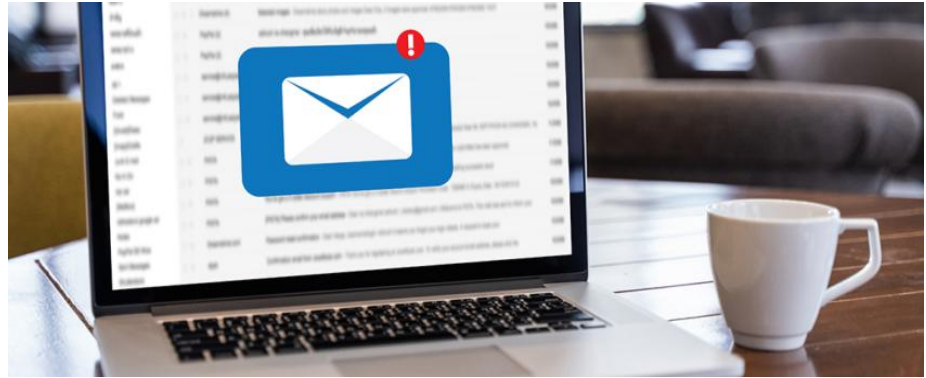
### **1.3.1.1 Tipos de Comunicación Interna**

#### **1.3.1.1.1 Según su grado de formalidad**

Robbins y Judge (2018) identifican cuatro funciones principales de la comunicación interna: controlar, motivar, expresar emocionalmente y motivar y que esta actúa de varias maneras para controlar la actitud de los miembros. A su vez, estos autores sostienen que, existen dos tipos de comunicación según su grado de formalidad: formal e informal.

- **Comunicación formal**

Torres, M. (2022) destaca que la comunicación formal se sirve de medios oficiales para transmitir información a los colaboradores, mientras que Domínguez, K. (2019) resalta su influencia, la cual está moldeada por la organización en diferentes niveles, subrayando la importancia de comprender la estructura jerárquica para una efectiva comunicación formal.

**Figura 1***7 consejos para comunicar bien por correo electrónico*

**Nota.** El correo corporativo es uno de los principales medios de la comunicación interna formal. Tomado de *Plataforma de Comunicació* [Fotografía], 2021.

<https://www.plataformadecomunicacio.com/es/7-consejos-para-comunicar-bien-por-correo-electronico/>

- **Comunicación informal**

Domínguez, K. (2019) señala que la comunicación informal desempeña un papel crucial al permitir a los miembros de un nivel jerárquico aclarar dudas sobre el contenido de las comunicaciones oficiales, contribuyendo a mejorar posibles deficiencias en la comprensión. Esta forma de comunicación surge de manera espontánea entre individuos dentro de la organización, abarcando tanto aspectos personales como laborales.

## Figura 2

*El valor de las redes, los canales y las comunicaciones informales en la empresa.*



**Nota.** Personal esparciendo rumores a los otros colaboradores. Tomado de *Grandes Pymes* [Fotografía], Alejandro Formanchuk.

<https://www.grandespymes.com.ar/2018/09/03/el-valor-de-las-redes-los-canales-y-las-comunicaciones-informales-en-la-empresa/>

### 1.3.1.1.2 Según la dirección de la información

Así mismo Paredes, E. (2021) habla que la comunicación interna presenta tipos, los cuales son: horizontal y vertical (ascendente y descendente). Otros autores también mencionan a la comunicación diagonal como tipo de la comunicación interna. Y Narat, W. (2019) indica que la comunicación horizontal, diagonal y vertical genera un impacto positivo en la efectividad general del personal.

- **Comunicación vertical**

De acuerdo con Neyra, E & Saballos, M. (2015) la comunicación vertical se da de forma ascendente o descendentemente entre

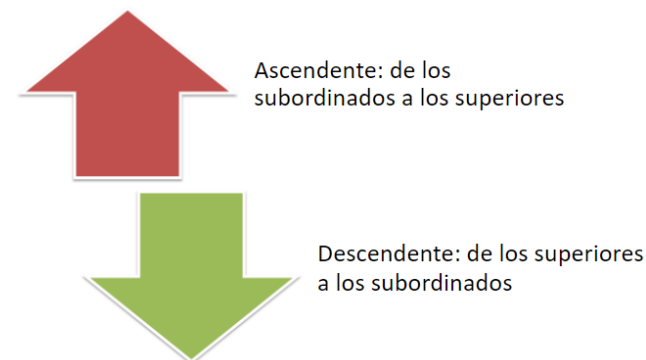
subordinados y superiores. Este tipo de comunicación cumple una función esencial al facilitar la regulación y el control del comportamiento de aquellos que ocupan posiciones jerárquicas inferiores.

Por su lado, Moscoso, G. (2020) refiere que esta comunicación está dividida en ascendente y descendente. En este sentido, Domínguez, K. (2019) especifica que la comunicación ascendente tiene como finalidad proporcionar retroalimentación a los horizontes superiores respecto al avance y desarrollo en la consecución de las metas y los problemas existentes. Mientras que la comunicación descendente busca avalar una comprensión adecuada de los objetivos o metas definidos por la empresa.

### Figura 3

*La comunicación en la empresa.*

#### Tipos de comunicación interna vertical



**Nota.** La comunicación vertical se da de forma ascendente y descendente en una empresa. Tomado de *Slide Player* [Imagen], Jaunita Recio, 2016.

<https://slideplayer.es/slide/3481926/>

- **Comunicación horizontal**

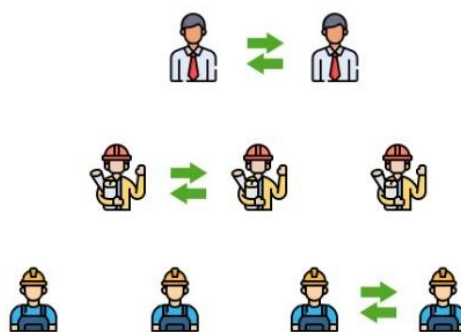
Según Neyra, E & Saballos, M. (2015) esta comunicación se desarrolla entre personas y áreas que están en un mismo nivel jerárquicos; por ello, se mueve siguiendo las líneas horizontales del organigrama en sus diferentes niveles, y esto ocasiona un intercambio de información entre compañeros o iguales. Además, la comunicación horizontal favorece la relación entre los colaboradores y facilita los intercambios interdepartamentales.

Del mismo modo, Torres, M. (2022) señala que este tipo de comunicación se emplea cuando los colaboradores que ocupan posiciones jerárquicas similares dentro de la empresa interactúan entre sí y se considera necesaria, ya sea para gestionar o coordinar actividades y así tomar decisiones en pro de los objetivos organizacionales.

Por último, Paredes, E. (2021) considera que, esta comunicación se percibe como un indicador de que existe un buen clima. Esto se logra a través de reuniones, al margen de su nivel jerárquico o área, para gestionar o coordinar actividades relacionadas con sus labores.

#### **Figura 4**

*¿Cuáles son los tipos de comunicación interna claves para tu empresa?*



**Nota.** La comunicación horizontal se da entre personal del mismo nivel o área. Tomado de *Efficcy* [Imagen].

<https://www.efficcy.com/es/tipos-comunicacion-interna/>

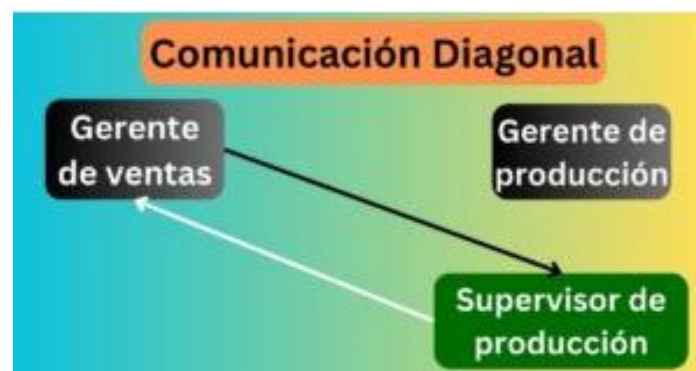
- **Comunicación diagonal**

Gil Diaz, Gil Diaz, L. et al. (2022) resaltan la naturaleza fluida de la comunicación diagonal, que se produce entre áreas diversas sin adherirse a una estructura rígida. Ejemplifican situaciones prácticas, como cuando el departamento de contabilidad requiere urgentemente la nómina y la envía directamente a Recursos Humanos. Además, Martínez, E. & Julca, A. (2020) enfatizan que esta forma de comunicación no solo mejora la eficiencia operativa al optimizar procesos, sino que también impulsa la innovación y refuerza la adaptabilidad mediante el intercambio de ideas, generando así un impacto positivo en toda la organización.

La comunicación diagonal, destacada por su flexibilidad entre áreas, mejora la eficiencia y promueve la innovación y la adaptabilidad, generando un impacto positivo en toda la organización.

### Figura 5

*La comunicación horizontal y comunicación diagonal*



**Nota.** La comunicación diagonal se da entre personal de diferentes áreas. Tomado de *Bgmegh* [Imagen], Nanda Dulal, 2023.

<https://bdmegh.com/comunicacion-horizontal-y-comunicacion-diagonal/>

### 1.3.1.2 Canales de Comunicación Interna

Vasquez, M. (2016) destaca la importancia de emplear diversos canales de comunicación para comprometer a los colaboradores con los valores y comportamientos deseados en la organización. Conectando con esto, Rojas, C. (2019) enfatiza la crucial necesidad de que los canales de comunicación sean eficaces, asegurando que la información llegue de manera completa y oportuna a los destinatarios, permitiendo alcanzar los objetivos establecidos. Por otro lado, Salinas, F. (2020) argumenta que las empresas que manejan eficientemente los canales de comunicación impulsan la productividad al mantener a los colaboradores informados sobre novedades y metas internas. En este contexto, vamos a analizar cómo cada forma de comunicación afecta directamente la manera en que funciona la organización y, por ende, influye en cómo se siente la gente en el trabajo.

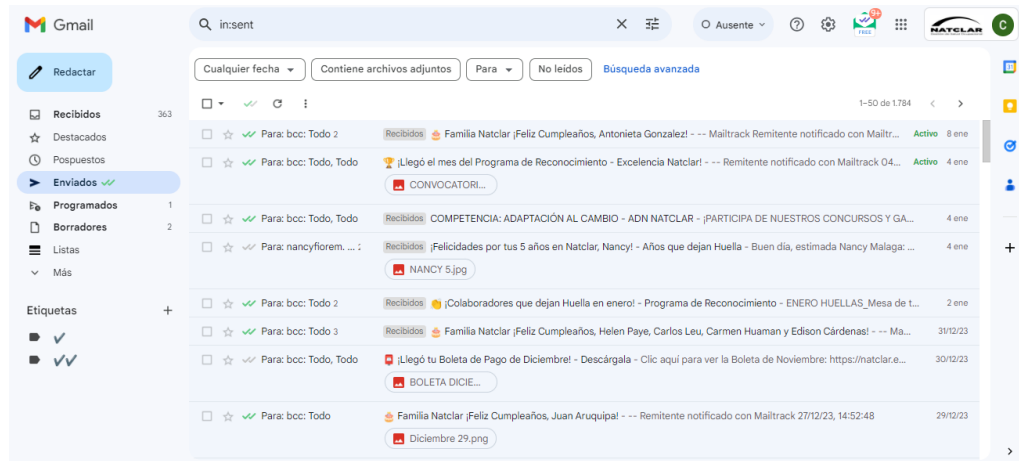
- **Correo Corporativo**

El correo electrónico, según Alcántara, C. (2020), es un sistema que facilita el intercambio rápido de mensajes y archivos entre dispositivos conectados a internet, siendo preferido por colaboradores para asuntos formales. Fernandez, A. (2016) destaca su utilidad para enviar noticias y comunicados urgentes con archivos adjuntos, aunque su uso excesivo puede saturar a los receptores. Por otro lado, Martinez, D. (2018) enfatiza la importancia de

mantenerlo actualizado, ya que su mal funcionamiento afecta la comunicación entre áreas. En resumen, canales de comunicación bien gestionados respaldan la efectividad de la comunicación interna y contribuyen al clima laboral positivo.

## Figura 6

### *Pantallazo del correo de comunicaciones de la empresa*



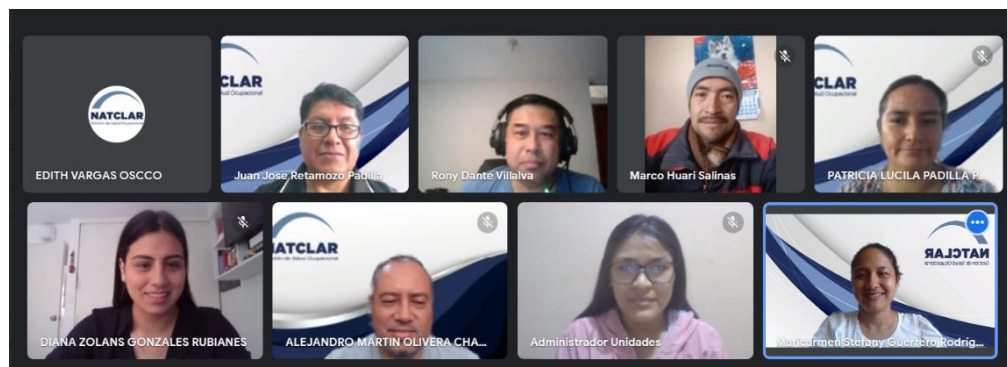
**Nota.** A través del correo de COMUNICACIONES se envían todos los mensajes que la empresa desea informar al personal. [Imagen], 2024.

- **Reuniones presenciales o virtuales**

Martinez, D. (2018) destaca la relevancia de las reuniones entre jefes y colaboradores para prevenir el aislamiento en la organización. La empresa debe mantener un ambiente laboral estable y propicio para el crecimiento profesional. Estos encuentros no solo fomentan la integración y comprensión entre niveles jerárquicos, sino que también ofrecen un espacio para expresar ideas, resolver problemas y alinear objetivos, lo cual es fundamental para fortalecer la comunicación interna y cultivar un clima laboral positivo. Además, estas interacciones periódicas contribuyen a construir relaciones sólidas basadas en la confianza y el respeto mutuo, elementos clave para el éxito de cualquier equipo de trabajo.

**Figura 7**

*Pantallazo de la reunión virtual de la Gerencia de Operaciones*



**Nota.** Dado que la empresa ofrece la modalidad híbrida o remota para trabajar y tenemos sedes en diferentes provincias, la mayoría de las reuniones se dan de forma virtual. [Imagen], 2024.

- **Llamadas por celular**

Según Technopeak (s/f), la llamada por celular es un canal altamente beneficioso para la comunicación interna. A diferencia de los chats, permite escuchar la voz del otro, facilitando la comprensión de su personalidad y disposición. Esta herramienta no solo es efectiva para discutir asuntos cruciales, coordinar proyectos o resolver problemas, sino que también fortalece la conexión y comprensión mutua entre los colaboradores. Esta capacidad de comunicación en tiempo real se traduce en un beneficio clave para la comunicación interna, fomentando la empatía y la colaboración efectiva en el entorno laboral.

**Figura 8**

*Telefonía e la Nube para Estudios Contables y Entidades Financieras*



**Nota.** En la imagen, un colaborador habla por llamada, resaltando la crucial comunicación instantánea para la eficacia en la colaboración interna. Tomado de *Net2phone* [Fotografía], Nanda Dulal, 2023.

<https://net2phone.co/contabilidad-e-institucion-financiera>

- **Periódico Mural**

Según Navarro, M. et al. (2023), los periódicos murales no solo exhiben proyectos recientes, sino también informan sobre nuevos beneficios y capacitaciones para los colaboradores. Este canal, visual y accesible, se coloca en áreas comunes. Así mismo, Huamanculi, M. (2018) destaca su ubicación estratégica en lugares de mucho tránsito para difundir información de manera continua. En conjunto, estos estudios resaltan que los periódicos murales son esenciales para fortalecer la comunicación interna, fomentando la transparencia y la conexión entre todo el personal.

**Figura 9**

*Foto del periódico mural de la sede de Huancayo*



**Nota.** Todas las sedes tienen un periódico mural que se actualizan mensualmente con información relevante y necesaria para el colaborador. [Imagen], 2023.

- **Facebook**

Fernandez, A. (2016) destaca la importancia de las redes sociales corporativas como un valioso canal para fortalecer las relaciones entre los colaboradores y potenciar la colaboración interna. Estas redes juegan un papel significativo en abordar la comunicación interna y proporcionar nuevas formas de interacción. Según Pinault, citado por Álvarez de Cienfuegos (2015), el uso de esta red social específica en la comunicación interna de una empresa ofrece beneficios como estimular la innovación al crear ambientes propicios para nuevas ideas. Además, al adaptarse a las actividades diarias y al aumento del uso de smartphones, favorece la movilidad y mantiene a los colaboradores conectados. Además, facilita la integración de herramientas que mejoran el desempeño laboral, enfatizando su papel crucial en la mejora del clima laboral.

### **Figura 10**

*Pantallazo de la reunión virtual de la Gerencia de Operaciones*



**Nota.** Considerando que hay personal que no tiene número ni correo corporativo, existe la cuenta de Facebook donde también se informan sobre los diferentes eventos exclusivamente internos. [Imagen], 2024.

- **WhatsApp**

Según Alcántara, C. (2020), WhatsApp se destaca como un canal crucial en las empresas, siendo la mensajería instantánea esencial en la comunicación diaria. Fernandez, A. (2016) respalda esta idea al enfatizar su simplicidad, amplia cobertura y capacidad para enviar mensajes y archivos de forma rápida, con respuestas inmediatas y una interacción efectiva, todo ello sin costos asociados. De manera similar, Calero, M. (2020) destaca la utilidad de WhatsApp en el ámbito empresarial, al permitir a numerosas personas con teléfonos inteligentes utilizar la aplicación. La creación de grupos específicos facilita el envío variado de información, la organización de reuniones y otras interacciones, contribuyendo al flujo efectivo de comunicación interna y, por ende, al positivo clima laboral.

### **Figura 11**

*Pantallazo de los grupos de WhatsApp corporativos*



**Nota.** Dada la rapidez del mensaje, desde hace 3 años se empezaron a usar formalmente los grupos de WhatsApp como canales de comunicación interna. [Imagen], 2024.

### 1.3.2 Clima laboral

Uribe, J. (2015) indica que, al finalizar la Primera Guerra Mundial en el Tratado de Versalles se promueven derechos y principios universales enfocados en la clase trabajadora, formándose así la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la cual es responsable de desarrollar y supervisar el uso de las leyes internacionales laborales que se transforman en convenciones y recomendaciones; ya que, cubren todos los aspectos en el ámbito laboral, y determinan principios básicos y derechos con el objetivo de asegurar un trabajo digno para todos los colaboradores. Surgiendo así la preocupación e interés por un mejor ambiente de trabajo.

Iglesias, A. & Torres, M. (2018) definen el clima laboral como el conjunto de percepciones de las características frecuentes o estables de la empresa, que influyen en las acciones, la conducta de los colaboradores, y en el ambiente psicosocial en el que se desarrollan. Además, lo considera un instrumento necesario para el cambio y una condición indispensable en nuestra realidad.

Según Toro Álvarez citado por Uribe, J. (2015) define al clima laboral como

“un constructivo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo un poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la percepción que tienen las personas a partir de la realidad que viven”. Además, menciona que, los pioneros del término clima laboral fueron Lippitt y White, Lewin, Fleishman y Argyris. Del mismo modo Kuenzi y Schminke citados por Pecino-Medina, V. et al. (2015) refieren que, el clima es una construcción perceptual más que una característica objetiva de cualquiera empresa.

Para medir el clima laboral, existen diferentes dimensiones o factores. Vidal, A. & Cárdenas, B. (2022) refieren que, las variables o también conocidas como dimensiones del clima laboral influyen en la percepción del personal y el ambiente de trabajo. Por su lado Sotelo, J. & Figueroa, E. (2017) mencionan que, en los últimos años han surgido diversos enfoques conduciendo a una confusión y a un avance teórico lento. Por su lado Hernández, et al. citados por Sotelo, J. & Figueroa, E. (2017) comentan que en la ejecución del clima laboral se manifiestan insuficientes mediciones validadas del constructo.

Likert citado por Ruiz. N. (2021) considera como dimensiones del clima laboral a la autorrealización, comunicación, condiciones laborales, toma de decisiones, proceso de planeación etc. Por otra parte, Litwin & Stringer, citados por Gavidia, D. (2019) proponen como dimensiones del clima a la conformidad, responsabilidad, claridad institucional, sueldo y seguridad, etc. Del mismo modo, existen autores como Brunet, Bowers y Taylor, Crane, entre otros que definen a otras dimensiones que influyen en el clima laboral.

### **1.3.2.1 Dimensión: condiciones de trabajo**

Para Canales et al, citados por Villafuerte, S. et al. (2020) las condiciones laborales son consideradas como cualquier característica que pueda tener una influencia en posibles riesgos para la seguridad, bienestar y salud de los colaboradores. Además, cumple un papel importante; ya que está relacionado con los recursos que la organización brinda a sus equipos. Cuando las condiciones laborales no son las apropiadas trae como consecuencia: insatisfacción laboral, alteraciones físicas y psicológicas.

Por ello, Bath, M. (2019) menciona que, las empresas de alto desempeño tienen el objetivo de implementar condiciones idóneas para alcanzar y mantener un alto desempeño de sus colaboradores.

### **1.3.2.2 Dimensión: relaciones interpersonales**

Portugal, citado Arias, W. et al (2018) define a las relaciones interpersonales como nexos y relaciones directas que van construyéndose en la vida real, entre las personas que piensan y sienten. Así mismo, Robbins, citado por Lobatón, L. (2018) menciona que, las relaciones sociales entre los colaboradores de la empresa están estrechamente relacionados al clima laboral.

Colquehuanca, L. & Humpiri, M. (2019) refieren que, promover las relaciones interpersonales contribuyen de gran manera en el trabajo en equipo, y así favorecer la adaptación de las personas en el trabajo, creando respeto y estima entre cada miembro del equipo, reduciendo la individualidad y el rechazo. Teniendo esto un impacto positivo sobre el clima laboral.

### **1.3.2.3 Dimensión: estilo de liderazgo**

Robbins, S. & Judge, T. citados por Capuñay, M. (2019) definen al estilo de liderazgo como “la aptitud de influencia de una persona hacia un equipo para alcanzar uno o varios objetivos a corto y largo plazo”. Por su lado, Ponce et al citados por Serrano, B & Portalanza, A. (2014) consideran que, el liderazgo es una de las dimensiones más influyentes en la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral.

Por su parte, Capuñay, M. (2019) sostiene que, el liderazgo guarda un alto nivel de relación positiva y contribuye de manera notable con el clima laboral.

### **1.3.2.4 Dimensión: desarrollo personal**

Chang, E. & Diaz, F. (2020) definen al desarrollo personal como autodesarrollo, desarrollo humano, o crecimiento personal. Este proceso requiere del crecimiento y la mejora de cada área de una persona; como: los sentimientos que uno tiene sobre sí mismo. Además, conlleva la adquisición de destrezas favorables para la vida cotidiana y una autoestima realista.

Así mismo, según Silvia, L. (2015) si una empresa establece como uno de sus principios ofrecer condiciones laborales adecuadas y un ambiente propicio para el desarrollo y cumplimiento de metas personales, los colaboradores estarán más comprometidos con los objetivos de la organización, fortaleciendo así la integración entre equipos y mejorando el clima laboral.

### 1.3.2.5 Dimensión: compromiso organizacional

Haudan, citada por Loza, S. (2016) señala que, el compromiso organizacional no se limita a una sola dirección; puesto que, se encuentra en todas las etapas de nuestra vida, y como organización se debe lograr que el personal esté involucrado voluntariamente para que así contribuya con su mente, corazón y cuerpo al cumplimiento de las metas trazadas. Así mismo Loza, S. (2016) concibe al compromiso organizacional como una alianza, acuerdo, identificación con la organización y cada uno de sus objetivos, promoviendo el deseo de mantenerse en ella porque se siente a gusto y cómodo.

Marchant citado por Ortega, E. & Zamudio, A. (2021) resalta la estrecha relación entre las conductas de los colaboradores y el clima laboral, así como con la calidad de vida laboral. Esto se debe a que el compromiso organizacional ejerce una influencia significativa en la calidad del ambiente laboral que perciben o viven los colaboradores y tiene intervención en su comportamiento.

### 1.3.3 Desempeño laboral

Calderón et al citado por Suenany, M. (2020) definen el desempeño laboral como el rendimiento que un colaborador lleva a cabo en sus funciones propias de su puesto de trabajo. En este contexto los colaboradores demuestran sus competencias y habilidades desarrolladas y adquiridas a través de su experiencia.

Bautista, R. et al (2020) indica que, antes de que se le conozca al término desempeño laboral como tal, se usaba la expresión “descripción de puestos” para hacer referencia a este concepto. Con el paso de los años esta herramienta se ha vuelto necesaria para evaluar el desempeño efectivo en cada posición. Así mismo, el

desempeño laboral también cumple un papel fundamental como pilar para el desarrollo de la efectividad y éxito en las empresas.

Por su parte, Altamirano, J. & Ocejo, J. (2017), argumentan que, para calificar como eficiente el desempeño laboral, se requiere más que tener colaboradores altamente capacitados y competitivos; puesto que, ellos alcanzarán la eficacia cuando dispongan de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades diarias.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1 Pregunta general**

¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y el clima laboral en Natclar, Lima, 2023?

### **1.4.2 Preguntas específicas**

1. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?
2. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?
3. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023?

4. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el desarrollo personal de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?
5. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre los tipos de comunicación y el clima laboral en Natclar, Lima, 2023.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
2. Determinar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
3. Determinar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023.

4. Determinar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el desarrollo personal de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
5. Determinar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una relación entre los tipos de comunicación y el clima laboral de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.

### **1.6.2 Hipótesis específica**

1. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
2. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
3. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023.

4. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el desarrollo personal de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.
5. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.

### **1.7. Justificación**

El presente estudio adquiere una relevancia crucial al profundizar en el impacto directo que los tipos de comunicación tienen en el clima laboral de los colaboradores de Natclar. Esta perspectiva integral diferencia la investigación de otros estudios, al no limitarse únicamente a la teoría, sino explorar su aplicación práctica en un contexto real. Según Pedraza (2018), citado por Bermejo, Suárez y Salazar (2022), factores como el liderazgo, el compromiso organizacional, el desempeño laboral, la motivación, el trabajo en equipo y la cultura organizacional deben integrarse en los procesos internos de cualquier empresa, subrayando así la relevancia de analizar la comunicación interna y su relación con el clima laboral en Natclar, Lima, 2023. Este estudio es fundamental para proporcionar evidencia empírica sobre la influencia de la comunicación interna en el clima laboral, contribuyendo a comprender su impacto en el ambiente organizacional y sirviendo como base para futuras investigaciones en la gestión organizacional.

Se destaca la importancia de la investigación al resaltar que la comunicación interna no se reduce simplemente a la transmisión de información, sino que implica crear un entorno donde los colaboradores se sientan valorados y escuchados. Al facilitar un intercambio claro y oportuno de información y establecer canales abiertos de retroalimentación, se contribuye

significativamente a la formación de un clima laboral positivo (Dialenga, 2023). Esta comprensión más profunda de la comunicación interna subraya la necesidad de adoptar enfoques holísticos que consideren tanto los aspectos emocionales como prácticos de las interacciones en el lugar de trabajo.

Respecto a la selección de las sedes de San Isidro, La Victoria y Surco en Lima como foco de esta investigación se basa en la factibilidad logística. Si bien estas sedes tienen funciones específicas dentro de la organización, la investigación busca comprender cómo las dinámicas de comunicación interna y el clima laboral en estas oficinas pueden influir en el desempeño general de la empresa en Lima. Esta decisión también se apoya en la accesibilidad y oportunidad de llevar a cabo un estudio exhaustivo y detallado, considerando que el investigador reside en Lima y puede acceder fácilmente a estas ubicaciones. Asimismo, la elección de enfocarse en los colaboradores de la sede de Lima de Natclar permite obtener datos precisos y generar insights relevantes aplicables en otros contextos organizacionales.

## Figura 12

*Oficina San Isidro*



**Nota.** Natclar. (31 de mayo de 2019). [Foto del personal fuera de la Oficina San Isidro] [Imagen] <https://web.facebook.com/natclar.oficial/photos/pb.100063743102350.-2207520000/2262580664007482/?type=3>

**Figura 13**

*Clinica La Victoria*



**Nota.** Natclar. (2013). [Fachada de la Sede de la Victoria] [Imagen]  
[https://web.facebook.com/601597483236074/photos/a.614527431943079/614527455276410/?type=3&\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/601597483236074/photos/a.614527431943079/614527455276410/?type=3&_rdc=1&_rdr)

**Figura 14**

*Clinica Surco*



**Nota.** Natclar. (2013). [Fachada de la Sede de Surco] [Imagen]  
[https://web.facebook.com/601597483236074/photos/natclar-sede-surco/614527835276372/?\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/601597483236074/photos/natclar-sede-surco/614527835276372/?_rdc=1&_rdr)

El enfoque metodológico cuantitativo empleado permite no solo identificar relaciones causales entre los tipos de comunicación y el clima laboral, sino también establecer pautas replicables que pueden extrapolarse a otras empresas. Este enfoque riguroso posiciona a los investigadores como referentes en el estudio de esta temática y les brinda la oportunidad de contribuir de manera significativa al campo de la gestión empresarial y el clima laboral. Según Sampieri (2014), este tipo de investigación explica las causas de los hechos analizados en el estudio, consolidando aún más la relevancia y solidez del enfoque empleado.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Enfoque Cuantitativo

Según Sampieri (2014), el enfoque cuantitativo implica una secuencia rigurosa y probatoria de procesos, donde cada etapa se debe seguir en un orden específico, sin margen para omitir o saltar pasos. Aunque se permite cierta flexibilidad para redefinir algunas fases. Por otro lado, Monje (2013) destaca que el objetivo principal de este enfoque es la obtención de promedios a través del análisis de características de un amplio número de participantes o sujetos en estudio. Así mismo, Del Canto y Silva (2013), refieren que la investigación cuantitativa se ha vuelto fundamental para la obtención de nuevos conocimientos, ya que se fundamenta en la exploración mediante elementos cognitivos y en la recopilación de datos numéricos extraídos de la realidad. Estos datos se someten a un análisis estadístico con el propósito de poner a prueba teorías.

### 2.2 Alcance Correlacional

Sampieri (2014) señala que tiene este alcance tiene como finalidad analizar la relación o el grado de asociación que pueda existir entre dos o más conceptos. Además, durante este procedimiento se identifican categorías o variables que se originan en los mismos casos de estudio. Por su lado, Díaz, N; Fajardo, E & Romero, H (2017) indican que este tipo de alcance puede ser empleado con el propósito de predecir resultados, aunque no es el adecuado para anticipar las causas subyacentes.

El alcance correlacional se selecciona para este estudio, cuyo objetivo es comprender si existe una relación entre dos variables. Este alcance se elige debido a su capacidad para analizar esta relación de forma no invasiva y sin presuponer una relación de causa y efecto.

## 2.3 Diseño No Experimental

Para Sampieri (2014), el diseño no experimental se caracteriza por no requerir la manipulación deliberada de las variables. En otras palabras, es un diseño en el que no se modifica intencionadamente las variables independientes para observar su impacto en otras variables. En lugar de eso, se observan los fenómenos tal como se desarrollan en su entorno natural, con el objetivo de analizarlos.

Según River et al. (2021), en una investigación no experimental no se crea una situación artificial, sino que se observan situaciones ya existentes que no han sido provocadas intencionalmente por el investigador.

## 2.4 Población y Muestra

### 2.4.1 Población

Según López y Fachelli (2015), las expresiones población y universo se consideran equivalentes al referirse al conjunto completo de elementos que conforman el ámbito de interés analítico, y sobre el cual buscamos derivar conclusiones tanto de naturaleza estadística como sustantiva o teórica. Además, Arias, J. et al (2016) definen la población de estudio como un conjunto de casos claramente definidos, limitados y accesibles que servirán como punto de referencia para la selección de la muestra y que cumplen con una serie de criterios predeterminados. Es importante destacar que cuando hablamos de la población de estudio, este término no se limita exclusivamente a seres humanos, abarcando un rango más amplio de casos o elementos que cumplen con los criterios de interés.

La elección de Lima como el enfoque principal de esta investigación se basa en factores estratégicos y logísticos que respaldan su viabilidad y relevancia. Como la

ciudad alberga la sede principal de Natclar, donde operan la mayoría de sus colaboradores, representa un grupo demográfico considerable de aproximadamente 170 personas. Esta concentración permite una representación significativa de la población laboral y una comprensión más profunda de la dinámica organizacional relevante. Además, la diversidad y densidad poblacional de Lima, con su amplia variedad de perfiles profesionales y demográficos, garantiza una muestra más representativa y heterogénea para obtener insights completos sobre la relación entre comunicación interna y clima laboral. La logística y los recursos disponibles en Lima también facilitan la realización eficiente de la investigación. Aunque la muestra se limita a Lima, esta decisión estratégica busca maximizar la calidad y relevancia de los resultados dentro de los recursos y características específicas de la empresa y su entorno operativo.

#### **2.4.2 Muestra no probabilística**

Según García, J. (2017), el tamaño de la muestra desempeña un papel crucial al permitir que los investigadores determinen la cantidad de individuos que deben ser estudiados para poder estimar un parámetro específico con el nivel de confianza deseado. También es útil para determinar el tamaño necesario para detectar diferencias significativas entre los grupos de estudio, en caso de que realmente existan. La selección de la muestra en un estudio debe ser representativa de la población de interés, ya que el principal objetivo es realizar inferencias estadísticas sobre esa población. Del mismo modo, Sampieri (2014) destaca que la muestra se compone de un número limitado de casos, ya que el objetivo no siempre es generalizar los resultados del estudio, sino analizarlos en profundidad.

Según Sampieri (2014) las muestras no probabilísticas, suponen un procedimiento de selección guiado por las cualidades de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. También se le conoce como muestra dirigida. El tipo intencional o de juicio según Otzen y Manterola (2017) permite elegir casos peculiares de una población limitando la muestra sólo a estos. En contextos donde la población es muy variable y por consiguiente la muestra es muy reducida es utilizada.

Es decir, se elige al grupo que más convenga investigar para la obtención idónea de resultados. Se elegirá esta muestra para el desarrollo de la investigación, porque cumple con los criterios en una investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra en la investigación se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: constante que depende del nivel de confianza que se asigne

P: probabilidad de éxito para el evento en estudio

Q: probabilidad de fracaso para el evento en estudio (p-1)

e: error muestral deseado

Por ello:

n: 119

N: 170

Z: 1.96 (aplicando un nivel de confianza del 95%)

P: 0.5 (no se conoce la probabilidad del evento)

Q: 0.5

e: error muestral del 3%

Por lo tanto, nuestra muestra estará compuesta por 119 colaboradores; ya que solo se ha considerado a la población de Lima (170 personas de las sedes de San Isidro, La Victoria y San Isidro)

## **2.5 Técnica e Instrumento de Recolección y Análisis de Datos**

Sampieri (2014) destaca la importancia del cuestionario como una herramienta clave en la investigación cuantitativa de fenómenos sociales. En la misma línea, Useche et al. (2019) resaltan que el cuestionario reúne preguntas específicas sobre eventos o temas particulares. Ambas perspectivas enfatizan la versatilidad del cuestionario para obtener información precisa y estructurada en la investigación social.

Es esencial reconocer que el diseño estratégico y la elaboración cuidadosa del cuestionario son fundamentales para garantizar la validez y la fiabilidad de los datos recolectados sobre las variables de clima laboral y tipos de comunicación. Esto convierte al cuestionario en una herramienta clave para analizar y comprender fenómenos sociales complejos con precisión. Este enfoque meticuloso no solo asegura la consistencia de los datos, sino que también fortalece la calidad y el rigor del análisis realizado.

### **2.5.1 Escala de Likert**

Según Sampieri (2014), la escala de Likert consiste en presentar un conjunto de ítems como afirmaciones o juicios, solicitando la reacción de los participantes. Cada afirmación se evalúa en una escala de cinco puntos, asignándose valores numéricos. Esto proporciona puntuaciones individuales y totales, ofreciendo una cuantificación precisa de las respuestas. Complementariamente, Matas (2018) destaca que estas escalas son instrumentos psicométricos que permiten a los encuestados expresar su acuerdo o desacuerdo con afirmaciones a través de una escala ordenada y unidimensional.

La aplicación de la escala de Likert se destaca por su capacidad para cuantificar actitudes y percepciones, facilitando un análisis numérico robusto de las respuestas de los participantes. Este enfoque estructurado no solo simplifica la interpretación de datos, sino que también aporta una base numérica que sustenta hallazgos y conclusiones en la investigación.

## **2.6 Métodos, Instrumentos y Procedimiento de Análisis de Datos**

En el contexto de la investigación se siguió un procedimiento cuidadoso. En primer lugar, se solicitó y obtuvo la autorización necesaria de la empresa Natclar. Luego, como parte del proceso de recolección de datos y una vez establecida la muestra, se llevaron a cabo los cuestionarios, los cuales se organizaron en torno a las variables: comunicación interna y clima laboral, según las subcategorías definidas por cada una de ellas.

Una vez registrada toda la información conseguida de la muestra, se procedió a analizar e interpretar los datos obtenidos de los cuestionarios.

Seguidamente, se dio paso a la relación de los resultados obtenidos en las encuestas con la teoría base de la investigación, presentando esta correlación de manera narrativa en la discusión.

Por último, considerando los hallazgos que emergieron de esta correlación entre el la comunicación interna y el clima laboral de Natclar en Lima, 2023, se elaboraron las conclusiones pertinentes.

## **2.7 Aspectos Éticos**

La investigación se desarrolló bajo un compromiso con la integridad científica, sin incurrir en ningún tipo de plagio, y se mantuvo el respeto por la autoría de cada tesis, artículo, etc. previamente publicados, citando de manera apropiada de acuerdo con las normas APA.

Así mismo, el estudio tiene un enfoque académico, centrado en el análisis de las variables de tipos de comunicación y clima laboral, sin intención de intervenir directamente en el clima laboral. Sin embargo, los gerentes, jefes y colaboradores estarán informados sobre los objetivos del estudio, las actividades que se llevarán a cabo y los resultados obtenidos, lo que contribuirá a generar una comprensión más profunda sobre estos temas dentro de la empresa.

Por último, es importante destacar que esta investigación no tiene como objetivo exponer a los participantes a ningún tipo de riesgo o situación que pueda causarles daño tanto física o psicológicamente. En el caso de las encuestas, se les informó que tenían total libertad para decidir qué preguntas deseaban responder y cuáles no.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

| <b>Tabla 1. Distribución de la Población en Lima</b> |    |        |
|--|----|--------|
|  | N  | %      |
| <b>San Isidro</b>                                    |    |        |
| Administrativos                                      | 79 | 46.47% |
| <b>La Victoria</b>                                   |    |        |
| Operativos   | 40 | 23.53% |
| <b>Surco</b>   |    |        |
| Operativos   | 51 | 30%    |

**Nota:** Distribución porcentual de los colaboradores según su ubicación y puesto

Esta tabla presenta la distribución detallada de la población de estudio en Lima, desglosada por sede. Es importante señalar que esta población comprende un total de 170 colaboradores en Lima; sin embargo, para la investigación se tomó en cuenta únicamente a 119, según la fórmula de escala de Likert utilizada. En San Isidro, el 46.47% de la población corresponde a roles administrativos, mientras que, en La Victoria, el 23.53% y en Surco, el 30% de la población son colaboradores en roles operativos. Estos resultados proporcionan una visión clara de cómo se distribuye la fuerza laboral en las diferentes sedes de Lima, lo que es crucial para comprender la dinámica organizacional y la diversidad del personal en el estudio.

| <b>Tabla 2. Características de la Muestra</b> |    |        |
|---|----|--------|
|   | N  | %      |
| <b>Ocupación</b>                              |    |        |
| Administrativo                                | 66 | 55.46% |
| Operativo                                     | 53 | 44.54% |
| <b>Sede</b>                                   |    |        |
| Surco - La Victoria                           | 53 | 44.54% |
| San Isidro                                    | 66 | 55.46% |

| <b>Género</b>                    |    |         |
|----------------------------------|----|---------|
| Masculino                        | 42 | 35.29%  |
| Femenino                         | 76 | 63.87%  |
| LGBTI+                           | 1  | 0.84%   |
| <b>Edad</b>                      |    |         |
| 18 - 25 años                     | 19 | 15.97%  |
| 26 - 45 años                     | 93 | 78.15%  |
| Más de 45 años                   | 7  | 5.88%   |
| <b>Permanencia en la Empresa</b> |    |         |
| 0 - 1 años                       | 29 | 24.37%  |
| 1 - 2 años                       | 50 | 42.02%  |
| 3 - 4 años                       | 38 | 31.93%  |
| Más de 5 años                    | 2  | 1.68%   |
| <b>Clima Laboral</b>             |    |         |
| Mediana (RIQ)                    | 60 | (57–65) |

**Nota:** Características demográficas y laborales de la muestra, incluyendo ocupación, sede, etc.

La tabla 2 proporciona una visión completa de la demografía de la muestra estudiada. En cuanto a la ocupación, se observa que el 55.46% de los colaboradores desempeña roles administrativos, mientras que el 44.54% se encuentra en roles operativos. Este equilibrio en la distribución de funciones refleja la diversidad de tareas dentro de la organización.

En términos de ubicación, la sede de San Isidro predomina con el 55.46%, albergando a 66 colaboradores, mientras que la sede de Surco y La Victoria representa el 44.54%, con 53 colaboradores. Este dato sugiere una variabilidad geográfica en la distribución de los colaboradores, siendo San Isidro la ubicación más representativa.

La diversidad de género se manifiesta con un 35.29% de colaboradores masculinos, un 63.87% de colaboradoras femeninas y un 0.84% de colaboradores identificados como LGBTI+. Esta diversidad refleja un ambiente inclusivo en la organización, promoviendo la igualdad de oportunidades.

En cuanto a la edad, el grupo más numeroso está en el rango de 26 a 45 años, representando el 78.15% de los colaboradores, mientras que el 5.88% tiene más de 45 años y el 15.97% se encuentra en el rango de 18 a 25 años. Estos datos resaltan la predominancia de colaboradores en la franja de edad intermedia.

La permanencia en la empresa muestra que el 42.02% de los colaboradores tiene una antigüedad de 1 a 2 años, seguido por el 31.93% con 3 a 4 años, el 24.37% con 0 a 1 años, y el 1.68% con más de 5 años. Estos resultados indican una presencia significativa de colaboradores con una permanencia de 1 a 2 años en la organización.

Finalmente, la mediana del clima laboral se sitúa en 60, con un rango de 57 a 65. Este puntaje sugiere una percepción positiva y adecuada del clima laboral entre los colaboradores, superando el umbral de 50 puntos y apuntando hacia un entorno laboral saludable y favorable. En conjunto, estos insights demográficos y de clima laboral brindan una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de iniciativas que fomenten el bienestar y la efectividad de los colaboradores.

**Tabla 3.** Correlación entre los Tipos de Comunicación y las Condiciones de Trabajo

| <b>Tipos de Comunicación</b>                | <b>Rho de Spearman</b> | <b>Sig</b> | <b>Subvariable</b>     |
|---|------------------------|------------|------------------------|
| <b>Según su grado de formalidad</b>         |                        |            |                        |
| Comunicación Formal                         | 0.72938                | 0.0000     |                        |
| Comunicación Informal                       | 0.71811                | 0.0000     |                        |
| <b>Según la dirección de la información</b> |                        |            |                        |
| Comunicación Vertical                       | 0.72527                | 0.0000     | Condiciones De Trabajo |
| Comunicación Horizontal                     | 0.61017                | 0.0000     |                        |
| Comunicación Diagonal                       | 0.71002                | 0.0000     |                        |

**Nota:** Correlación entre los tipos de comunicación (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) y las condiciones de trabajo, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

La Tabla 3 proporciona un análisis detallado de la fuerza y dirección de la correlación entre los tipos de comunicación y las condiciones de trabajo, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ). Este coeficiente, que varía entre -1 y 1, permite medir la relación entre las variables de interés: valores cercanos a 1 indican una fuerte correlación positiva, mientras que valores cercanos a 0 indican una correlación débil o inexistente.

En el contexto del presente estudio, se observa que la comunicación formal ( $\rho = 0.72938$ ), la comunicación informal ( $\rho = 0.71811$ ) y la comunicación vertical ( $\rho = 0.72527$ ) presentan correlaciones significativamente más fuertes con las condiciones de trabajo en comparación con la comunicación horizontal ( $\rho = 0.61017$ ). Este hallazgo sugiere que tanto la claridad y eficiencia inherentes a la comunicación formal y vertical, como las interacciones informales, desempeñan un papel crucial en la promoción de un clima laboral favorable.

El análisis sugiere que la mejora de la comunicación interna, en todas sus formas, puede tener un impacto considerable en las condiciones de trabajo, y por ende, en el clima laboral general de Natclar. La implementación de estrategias que fortalezcan tanto la comunicación formal y vertical, como las interacciones informales, podría ser fundamental para optimizar el clima laboral y aumentar la satisfacción y productividad de los colaboradores.

**Tabla 4.** Correlación entre los Tipos de Comunicación y las Relaciones Interpersonales

| <b>Tipos de Comunicación</b>                | <b>Rho de Spearman</b> | <b>Sig</b> | <b>Subvariable</b> |
|---|------------------------|------------|--------------------|
| <b>Según su grado de formalidad</b>         |                        |            |                    |
| Comunicación Formal                         | 0.68331                | 0.0000     | Relaciones         |
| Comunicación Informal                       | 0.72141                | 0.0000     | Interpersonales    |
| <b>Según la dirección de la información</b> |                        |            |                    |
|   | 0.6318                 | 0.0000     |                    |

Comunicación Vertical

Comunicación Horizontal 0.64465 0.0000

Comunicación Diagonal 0.70202 0.0000

---

**Nota:** Correlación entre los tipos de comunicación (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) y las relaciones interpersonales, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

La Tabla 4 revela una fuerte correlación positiva entre los tipos de comunicación y las relaciones interpersonales, según los coeficientes de correlación Rho de Spearman. La comunicación informal y la comunicación diagonal muestran las correlaciones más altas, con coeficientes de ( $\rho = 0.72141$ ) y ( $\rho = 0.70202$ ), respectivamente, lo que indica que estos tipos de comunicación son particularmente efectivos para mejorar las relaciones interpersonales. La alta significancia estadística ( $p < 0.0001$ ) refuerza la validez de estos resultados, sugiriendo que tanto las interacciones más espontáneas como aquellas que atraviesan distintos niveles jerárquicos y departamentos son cruciales para fomentar un mejor clima laboral. La comunicación formal también presenta una fuerte correlación ( $\rho = 0.68331$ ), destacando la importancia de la estructura y claridad en la comunicación interna.

En cuanto a la dirección de la información, la comunicación horizontal y vertical muestran correlaciones positivas con coeficientes de ( $\rho = 0.64465$ ) y ( $\rho = 0.6318$ ), respectivamente. Aunque estas correlaciones son ligeramente menores que las de la comunicación informal y diagonal, siguen siendo significativas y reflejan la importancia de la comunicación entre colaboradores del mismo nivel jerárquico y entre diferentes niveles jerárquicos. En conjunto, estos hallazgos subrayan que todas las formas de comunicación interna son importantes para las relaciones interpersonales, pero la comunicación informal y diagonal parecen ser las más influyentes. Esto sugiere que fomentar un ambiente donde se valoren tanto las interacciones informales como las comunicaciones diagonales puede ser

particularmente beneficioso para mejorar el clima laboral y fortalecer las relaciones dentro de la organización.

**Tabla 5.** Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Estilo de Liderazgo

| Tipos de Comunicación                       | Rho de Spearman | Sig    | Subvariable         |
|---|-----------------|--------|---------------------|
| <b>Según su grado de formalidad</b>         |                 |        |                     |
| Comunicación Formal                         | 0.63583         | 0.0000 |                     |
| Comunicación Informal                       | 0.68379         | 0.0000 |                     |
| <b>Según la dirección de la información</b> |                 |        |                     |
| Comunicación Vertical                       | 0.68976         | 0.0000 | Estilo de Liderazgo |
| Comunicación Horizontal                     | 0.65551         | 0.0000 |                     |
| Comunicación Diagonal                       | 0.65335         | 0.0000 |                     |

**Nota:** Correlación entre los tipos de comunicación (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) y el Estilo de Liderazgo, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

La Tabla 5 proporciona un análisis exhaustivo de la correlación entre los tipos de comunicación y el estilo de liderazgo. Los resultados revelan que la comunicación informal ( $\rho = 0.68379$ ),  $p = 0.0000$ ) y la comunicación vertical ( $\rho = 0.68976$ ) tienen las correlaciones más altas con el estilo de liderazgo. Esta fuerte correlación sugiere que estos tipos de comunicación son los más influyentes en el clima laboral y en la percepción y efectividad del liderazgo. La preeminencia de la comunicación informal indica que las interacciones no estructuradas y espontáneas pueden fortalecer los vínculos entre líderes y colaboradores, fomentando un ambiente de confianza y colaboración. Por otro lado, la comunicación vertical destaca la importancia de una clara transmisión de información a través de la jerarquía organizacional, lo cual es crucial para la cohesión y alineación de objetivos dentro del equipo.

Además, aunque la comunicación horizontal ( $\rho = 0.65551$ ) y diagonal ( $\rho = 0.65335$ ) también muestran correlaciones significativas, estas son ligeramente menores que las de la comunicación informal y vertical. Esto sugiere que, aunque la interacción lateral y transversal es importante para la coordinación y el intercambio de información entre diferentes niveles y departamentos, no tiene el mismo impacto profundo en el estilo de liderazgo y el clima laboral. La comunicación formal, con una correlación de ( $\rho = 0.63583$ ), aunque significativa, es la menos influyente, lo que indica que los canales estructurados y oficiales son menos críticos que los informales y verticales para el liderazgo efectivo.

Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar una cultura de comunicación abierta y fluida, donde tanto los canales informales como los verticales están bien desarrollados. Las organizaciones que priorizan estos tipos de comunicación pueden esperar un liderazgo más eficaz y un clima laboral más positivo, lo cual es esencial para la adaptabilidad y el éxito organizacional a largo plazo.

**Tabla 6.** Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Desarrollo Personal

| <b>Tipos de Comunicación</b>                | <b>Rho de Spearman</b> | <b>Sig</b> | <b>Subvariable</b>  |
|---|------------------------|------------|---------------------|
| <b>Según su grado de formalidad</b>         |                        |            |                     |
| Comunicación Formal                         | 0.71592                | 0.0000     |                     |
| Comunicación Informal                       | 0.58834                | 0.0000     |                     |
| <b>Según la dirección de la información</b> |                        |            |                     |
| Comunicación Vertical                       | 0.61692                | 0.0000     | Desarrollo Personal |
| Comunicación Horizontal                     | 0.67221                | 0.0000     |                     |
| Comunicación Diagonal                       | 0.67903                | 0.0000     |                     |

**Nota:** Correlación entre los tipos de comunicación (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) y el Desarrollo Personal, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

La Tabla 6 presenta la correlación entre los tipos de comunicación y el desarrollo personal, desglosada según la formalidad y dirección de la información. Esto destaca la importancia crucial de entender cómo la comunicación interna influye en el desarrollo personal en el clima laboral. La alta correlación encontrada entre la comunicación formal ( $\rho = 0.71592$ ) y el desarrollo personal sugiere que las estructuras organizativas que favorecen la formalidad pueden significativamente impulsar el desarrollo personal de los colaboradores. Este hallazgo no solo muestra la influencia directa de las políticas de comunicación en la dinámica individual dentro de Natclar, sino que también sugiere estrategias específicas para optimizar la comunicación interna y, por ende, mejorar el desarrollo personal en diversos entornos laborales.

Además, las correlaciones diferenciadas según la dirección de la comunicación revelan matices importantes. Mientras que la comunicación diagonal ( $\rho = 0.67903$ ) y horizontal ( $\rho = 0.67221$ ) muestran asociaciones sólidas con el desarrollo personal, la comunicación vertical ( $\rho = 0.61692$ ) y la informal ( $\rho = 0.58834$ ) reflejan correlaciones algo menores. Este detalle proporciona una comprensión más matizada de cómo las interacciones entre compañeros y entre niveles jerárquicos pueden influir en el aprendizaje y en la adquisición de habilidades por parte de los colaboradores. Esto no solo confirma la importancia de la comunicación interna para el desarrollo personal, sino que también ofrece percepciones fundamentales para la gestión organizacional.

**Tabla 7.** Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Compromiso Organizacional

| Tipos de Comunicación               | Rho de Spearman | Sig    | Subvariable               |
|-------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------|
| <b>Según su grado de formalidad</b> |                 |        |                           |
| Comunicación Formal                 | 0.73668         | 0.0000 | Compromiso Organizacional |
| Comunicación Informal               | 0.71884         | 0.0000 |                           |

**Según la dirección de la información**

|                         |         |        |
|-------------------------|---------|--------|
| Comunicación Vertical   | 0.67692 | 0.0000 |
| Comunicación Horizontal | 0.67692 | 0.0000 |
| Comunicación Diagonal   | 0.68054 | 0.0000 |

**Nota:** Correlación entre los tipos de comunicación (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) y el Compromiso Organizacional, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

La tabla 7 presenta resultados importantes sobre cómo los tipos de comunicación influye en el compromiso organizacional en Natclar. Utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se analizaron varias dimensiones de la comunicación interna y su impacto en el compromiso de los colaboradores. Los hallazgos indican que todas las formas de comunicación estudiadas están positivamente correlacionadas de manera significativa con el compromiso organizacional.

Específicamente, se encontró que la comunicación formal dentro de la organización tiene una correlación muy alta ( $\rho = 0.73668$ ) con el compromiso organizacional. Esto sugiere que cuando la información se transmite de manera clara y estructurada formalmente, los colaboradores tienden a comprometerse más con la organización. Además, tanto la comunicación informal ( $\rho = 0.71884$ ) como las diversas formas de comunicación vertical ( $\rho = 0.67692$ ), horizontal ( $\rho = 0.67692$ ) y diagonal ( $\rho = 0.68054$ ) muestran asociaciones positivas ligeramente menores con el compromiso organizacional.

Estos resultados destacan la importancia estratégica de gestionar eficazmente la comunicación interna en Natclar. Una comunicación clara, ya sea formal o informal, que fluya sin barreras en todas las direcciones no solo fortalece el compromiso de los colaboradores, sino que también puede mejorar significativamente el clima laboral en

general. Comprender estos vínculos permite a la organización desarrollar prácticas de comunicación más efectivas, lo que fomenta un entorno de trabajo más productivo.

**Tabla 8. Correlación entre los Tipos de Comunicación y el Clima Laboral**

| Tipo de Comunicación    | Rho de Spearman | Sig    | Variable      |
|-------------------------|-----------------|--------|---------------|
| Comunicación Formal     | 0.8869          | 0.0000 |               |
| Comunicación Informal   | 0.8328          | 0.0000 |               |
| Comunicación Vertical   | 0.8635          | 0.0000 | Clima Laboral |
| Comunicación Horizontal | 0.7749          | 0.0000 |               |
| Comunicación Diagonal   | 0.8362          | 0.0000 |               |

**Nota:** Relación entre distintos tipos de comunicación y el clima laboral, destacando los valores del coeficiente de correlación de Spearman para cada tipo de comunicación.

La Tabla 8 revela coeficientes de correlación de Spearman cercanos a 1 para diferentes tipos de comunicación interna (formal, informal, vertical, horizontal y diagonal) con el clima laboral. Estos resultados indican una asociación robusta y positiva entre la calidad de la comunicación interna y el clima laboral en Natclar. Esto respalda la hipótesis que existe una relación entre la comunicación interna y el clima laboral de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023, subrayando la importancia estratégica de fortalecer los canales de comunicación dentro de la organización. Además, se observa que la comunicación formal muestra las correlaciones más fuertes en general, lo cual sugiere que es un factor clave en la promoción de un clima laboral saludable y en el compromiso de los colaboradores. Sin embargo, la comunicación informal y diagonal también juegan roles significativos, destacando su influencia en aspectos específicos del clima laboral. Por otro lado, la

comunicación vertical y horizontal, aunque importantes, pueden no tener el mismo impacto en ciertos contextos de la organización.

Además, se confirma que la percepción del clima laboral es positiva y adecuada, evidenciada por una mediana en el puntaje de 60. Este valor supera las expectativas para un buen clima laboral, que generalmente se sitúa por encima de los 50 puntos. Los hallazgos detallados en la Tabla 8 proporcionan una base empírica sólida para los líderes de la organización. Estos resultados no solo respaldan la implementación de estrategias que fortalezcan la comunicación interna, sino que también sugieren áreas específicas donde se pueden concentrar los esfuerzos para mejorar aún más el clima laboral. Al entender y optimizar estos diferentes tipos de comunicación, pueden no solo mejorar la eficiencia y la cohesión interna, sino también fomentar un clima laboral más positivo y productivo para todos los colaboradores de Natclar.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Bello (2017) concluye en su investigación que los Tipos de Comunicación tiene un impacto significativo en el clima laboral de la gerencia de operaciones. El autor sugiere específicamente la implementación de una comunicación horizontal como estrategia para fomentar la interacción. Esta recomendación se basa en correlaciones significativas entre diversos tipos de comunicación interna y aspectos críticos del clima laboral, tales como condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, desarrollo personal y compromiso organizacional.

La presente investigación respalda las afirmaciones de Bello, destacando la importancia de una estrategia de comunicación integral que combine elementos formales e informales, así como comunicaciones verticales y horizontales. Mientras que la comunicación horizontal facilita la colaboración entre áreas y la interacción entre pares, la comunicación vertical sigue siendo esencial para la transmisión de información estratégica y para mantener la coherencia organizacional. De acuerdo con lo discutido en capítulos anteriores, la comunicación interna emerge como un pilar fundamental para construir una cultura organizacional fundamentada en la lealtad y el empoderamiento. Esto se logra al transmitir de manera efectiva los objetivos y valores de la organización a todos los colaboradores (Charry, 2018).

A su vez Cayllahua, N. en el 2021 en su estudio titulado *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones INDOTECH S.A.C. - 2020*, reveló una correlación significativa entre una comunicación interna sólida y un mejor clima laboral, destacando especialmente la importancia de la transparencia y eficacia en los canales de comunicación.. Ante el estudio

expuesto, la investigación complementa y respalda los resultados obtenidos, donde se identificó que tanto la comunicación formal, informal, vertical, horizontal y diagonal muestran correlaciones robustas con aspectos clave del clima laboral. Se observó que la comunicación formal es crucial para la claridad y la estructura en la transmisión de información, mientras que las formas más informales y diagonales de comunicación fomentan la cohesión social y la adaptabilidad organizativa.

Adicionalmente, Samanez (2018) subraya que una comunicación interna efectiva no solo mantiene informados a los colaboradores, sino que también los empodera dentro de la organización, contribuyendo así a un clima laboral óptimo. Este punto refuerza la idea de que una comunicación interna bien gestionada no solo mejora el clima laboral, sino que también alinea los objetivos individuales con los organizacionales, promoviendo un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio para todos los colaboradores. Estos hallazgos enfatizan la necesidad estratégica de implementar prácticas efectivas de comunicación interna que no solo fortalezcan la cohesión y la eficiencia dentro de la organización.

La presente investigación, enfocada en la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en Natclar, reconoce ciertas limitaciones a pesar del riguroso enfoque de esta investigación, es importante reconocer ciertas áreas que podrían beneficiarse de una mayor atención y comprensión. En primer lugar, la muestra se limita a los colaboradores de la sede de Lima, lo que sugiere la necesidad de investigaciones futuras que consideren una gama más amplia de ubicaciones geográficas dentro de Natclar para una visión más completa y representativa de la relación entre la comunicación interna y el clima laboral.

Además, aunque se emplearon cuestionarios para recopilar datos, es esencial reconocer que la percepción subjetiva de los participantes puede haber influido en sus respuestas. Por lo tanto, se recomienda la exploración de métodos complementarios, como

entrevistas cualitativas, para obtener una comprensión más profunda y matizada de las experiencias y percepciones de los colaboradores.

Asimismo, aunque este estudio ofrece valiosos insights sobre la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en Natclar, es importante recordar que los contextos laborales pueden ser dinámicos y sujetos a cambios. Por lo tanto, se alienta a futuras investigaciones a considerar cómo factores externos, como cambios organizativos o eventos inesperados, pueden influir en esta relación a lo largo del tiempo.

Estas reflexiones nos invitan a ver estas limitaciones como oportunidades para futuras investigaciones que enriquezcan nuestra comprensión de la dinámica entre la comunicación interna y el clima laboral en Natclar y, por extensión, en otros entornos organizacionales.

Las implicancias del estudio son de gran importancia tanto a nivel práctico como académico. La investigación se fundamentó en una exhaustiva revisión bibliográfica que abarcó artículos y tesis desde 2013 hasta 2023, lo que permitió consolidar el conocimiento generado por 79 autores en las áreas de comunicación interna y clima laboral. Esto no solo brinda una base sólida para el trabajo, sino que también contribuye a la expansión del corpus teórico en estos campos.

A nivel práctico, los resultados del estudio muestran la estrecha relación entre la comunicación interna y el clima laboral en la empresa Natclar, especialmente en sus sedes de Lima en 2023. La evidencia destaca cómo una comunicación interna efectiva es crucial para fomentar un clima laboral positivo, lo que impacta directamente en el compromiso, la satisfacción y la productividad de los colaboradores. Estas conclusiones tienen implicaciones directas para la gestión de recursos humanos, destacando la necesidad de estrategias de

comunicación interna claras y fluidas para mejorar el clima laboral, lo cual puede extenderse a empresas similares que busquen mejorar su entorno laboral.

Desde una perspectiva metodológica, el enfoque cuantitativo y correlacional empleado no solo ha permitido identificar relaciones significativas entre las variables de estudio, sino también ofrecer una base empírica sólida que puede guiar futuras investigaciones sobre el impacto de la comunicación interna en el clima laboral. Este enfoque fortalece la validez de los resultados y su aplicabilidad a contextos organizacionales similares, contribuyendo al desarrollo de mejores prácticas en la gestión de la comunicación interna en las empresas.

#### **4.2. Conclusiones**

La presente investigación establece, con base en evidencia, que los tipos de comunicación interna tienen un impacto significativo en el clima laboral de Natclar. La investigación revela una asociación clara y positiva entre la comunicación interna y variables críticas como la cohesión organizacional, el compromiso de los colaboradores y la percepción de liderazgo. En particular, la comunicación formal destaca por su capacidad para estructurar procesos, garantizar la claridad en la transmisión de información y fortalecer la equidad dentro del entorno laboral. Del mismo modo, la comunicación informal y diagonal emergen como pilares fundamentales para mejorar las relaciones interpersonales, consolidar la colaboración interdepartamental y potenciar un liderazgo empático y efectivo. Aunque las dinámicas de comunicación horizontal y vertical tienen relevancia, su influencia varía dependiendo de las condiciones específicas del entorno organizacional. Este estudio subraya la necesidad de diseñar e implementar estrategias de comunicación internas basadas en datos

para fomentar un clima laboral positivo y fortalecer los resultados operativos y estratégicos de la organización.

A continuación, se darán las conclusiones con relación a los objetivos específicos:

4.2.1. El análisis confirma que la comunicación formal y vertical es un componente esencial para el establecimiento de condiciones de trabajo óptimas en Natclar. La comunicación formal brinda un marco estructurado para la transmisión de información precisa, minimizando ambigüedades y garantizando la ejecución eficiente de los procesos. Su influencia se extiende al fortalecimiento de un entorno laboral seguro, organizado y enfocado en el cumplimiento de estándares establecidos. Por su parte, la comunicación vertical asegura una cascada de información clara y homogénea desde la alta dirección hacia los niveles operativos, promoviendo la alineación estratégica en toda la organización. La correlación positiva identificada entre estos tipos de comunicación y las condiciones laborales destaca su rol central como herramienta estratégica que impulsa no solo la productividad, sino también la percepción de estabilidad y equidad entre los colaboradores. Este resultado profundiza en cómo la estructura organizacional puede beneficiarse al optimizar estos canales comunicativos, resaltando su impacto tanto en la reducción de conflictos como en la coherencia de los procesos. A nivel teórico, esta conclusión fortalece la comprensión del papel que la comunicación juega como un medio integrador para gestionar tanto las expectativas del equipo como los objetivos empresariales.

4.2.2. La tesis demuestra que la comunicación informal y diagonal desempeñan un papel trascendental en el fortalecimiento de relaciones interpersonales y en la

construcción de un clima organizacional colaborativo. La comunicación informal, caracterizada por su espontaneidad y accesibilidad, fomenta interacciones que construyen confianza entre los colaboradores, habilitando un flujo de información que complementa y enriquece los canales formales. Al mismo tiempo, la comunicación diagonal permite superar barreras jerárquicas y departamentales, favoreciendo la cooperación y el intercambio de perspectivas entre diferentes áreas. Este hallazgo resalta que estas formas de comunicación contribuyen directamente a una mayor cohesión grupal y a la capacidad de la organización para abordar desafíos de manera integral. Este análisis sugiere que el fomento de prácticas informales y horizontales tiene el potencial de reducir los silos organizacionales, facilitando la innovación y la agilidad operativa. En el ámbito teórico, los hallazgos aportan a la literatura sobre comunicación interna, al vincular dinámicas informales y transversales con el desempeño colectivo, especialmente en organizaciones estructuradas jerárquicamente.

4.2.3. El estudio identifica la comunicación interna como un factor crítico que influye en la efectividad del liderazgo dentro de Natclar. Las interacciones informales entre líderes y colaboradores no solo fortalecen la confianza mutua, sino que también reducen barreras percibidas y generan un entorno más receptivo para la retroalimentación y la innovación. Por su parte, la comunicación vertical asegura que las decisiones estratégicas y las expectativas de la dirección se traduzcan de manera clara y efectiva a lo largo de la estructura organizativa. La evidencia obtenida posiciona a la comunicación interna no solo como un canal operativo, sino como un eje que permite moldear estilos de liderazgo inclusivos y orientados a resultados. Este hallazgo ofrece una perspectiva que trasciende el análisis funcionalista, al evidenciar

cómo las prácticas comunicativas pueden ser un medio de transformación cultural que impacta directamente en el liderazgo adaptativo. Teóricamente, aporta una visión consolidada sobre la relevancia de los canales comunicativos como catalizadores del liderazgo situacional en entornos organizacionales.

4.2.4. Los resultados obtenidos subrayan el rol fundamental que desempeña la comunicación formal y diagonal en el desarrollo integral de los colaboradores de Natclar. La comunicación formal no solo facilita la transmisión de conocimientos técnicos y operativos, sino que también actúa como un mecanismo para promover procesos de aprendizaje estructurados que incrementan la competencia profesional del equipo humano. A su vez, la comunicación diagonal potencia la colaboración interdepartamental, lo que permite un aprendizaje mutuo que enriquece la experiencia individual y favorece la construcción de habilidades transversales. Esta conclusión enfatiza que una comunicación bien gestionada no solo tiene implicaciones operativas, sino también un impacto estratégico al potenciar la creación de competencias clave dentro del talento humano. Desde el punto de vista teórico, reafirma la necesidad de abordar la comunicación interna como una herramienta esencial para el capital humano y su alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

4.2.5. El análisis destaca que todas las formas de comunicación interna evaluadas están estrechamente vinculadas con el compromiso organizacional en Natclar, actuando como un factor que conecta los valores y metas corporativas con la práctica diaria de los colaboradores. La comunicación formal, al transmitir mensajes claros y coherentes, contribuye a la internalización de los objetivos organizacionales, mientras que las interacciones informales y horizontales fortalecen la sensación de

pertenencia y participación dentro de la cultura corporativa. Además, la comunicación diagonal permite un intercambio de información más amplio, promoviendo un sentido de colaboración que trasciende roles jerárquicos específicos. Este análisis destaca cómo los diferentes tipos de comunicación refuerzan una alineación cultural que no solo es funcional, sino también estratégica para asegurar un alto nivel de integración y cohesión organizacional. A nivel académico, estas observaciones aportan nuevas aristas sobre la interconexión entre comunicación y compromiso como elementos indisolubles del éxito organizacional sostenible.

El aporte de esta investigación a la carrera de Comunicación Corporativa es trascendental, ya que proporciona un marco empírico que conecta directamente las prácticas de comunicación interna con resultados tangibles en el clima organizacional y la efectividad operativa. Al analizar de manera sistemática los distintos tipos de comunicación (formal, informal, vertical, diagonal y horizontal), este estudio establece un modelo práctico que las organizaciones pueden utilizar para evaluar y mejorar sus estrategias comunicacionales. Para los profesionales de la comunicación corporativa, esta investigación ofrece herramientas clave para diagnosticar, diseñar y ejecutar programas que no solo optimicen el flujo de información, sino que también potencien la integración, el liderazgo y la productividad organizacional. El trabajo no solo enriquece el cuerpo de conocimientos teóricos sobre comunicación interna, sino que también abre nuevas líneas de investigación y aplicación práctica, convirtiéndose en un recurso estratégico para impulsar el desarrollo y sostenibilidad de las empresas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Acero Navarro, Marilyn et al. (2023). *Formulación De Un Plan Estratégico De Comunicación Interna Para El Personal Operario En Una Empresa Del Sector Alimentos*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico] [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3857/Acero%2C%20Marilyn\\_Trabajo%20de%20investigacion\\_Maestria\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3857/Acero%2C%20Marilyn_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Altamirano Poma, Juan & Ocejo, Susan. (2017). *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo\\_PS.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo_PS.pdf?sequence=5)
- Altez Salazar, Enzo. & Arias Castañeda, Lucía. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Ciencias Aplicadas] [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Amaya Placencia, Antonio; Troncoso-Pantoja, Claudia. (2016) Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de Facultad de Medicina. Artículo de Reflexión*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Armas Sandoval, José. (2014). *Comunicación Interna Y Clima Laboral (Estudio Realizado En Call Center De La Ciudad De Quetzaltenango)*. [Tesis de Licenciatura,

Universidad de Landívar] <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>

Arias Gallegos, Walter. et al (2018). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* Industrial Data. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>

Arias Gómez, Jesús et al. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio.* Revista Alergia México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Bello Jiménez, Pamela. (2017). *Influencia De La Comunicación Interna En El Clima Laboral Del Personal De La Gerencia De Operaciones Aeroportuarias.* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7c8f3de9-d039-42da-9a80-036c0f409a71/content>

Bermejo Salmon, Marianela; Suarez Caimari, Iris & Salazar Danger, Maylen. (2022). *El clima laboral en el contexto organizacional.* Ciencias Holguin. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/>

Cadena Iñíguez, Pedro. et al. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales.* Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-09342017000701603](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603)

Calero Gonzales, Marco. (2020). *WhatsApp y la comunicación interna en la empresa Promart de Santa Clara, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52455/Calero\\_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52455/Calero_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Capuñay Geng, Mónica. (2019). *Influencia Del Liderazgo En El Clima Organizacional De Empresas Pymes De Lima Metropolitana*. [Tesis de Bachiller, Universidad ESAN] [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1504/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_13\\_TI%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1504/2018_ADYDE_18-2_13_TI%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Cayllahua Meza, Natali. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones INDOTECH S.A.C. – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Continental] <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9670>

Colquehuanca Anaya, Leticia. & Humpiri Carcasi, Monica. (2019). *Relaciones Interpersonales Y Clima Organizacional De Los Trabajadores Del Iren Sur En El Segundo Trimestre Del Año 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/062117b0-ac18-4b66-8dff-d5abd64e425b/content>

Chang Carranza, Elizabeth. & Diaz Pérez, Filomena. (2020). *Clima laboral y desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58896/Chang\\_CEC-D%c3%adaz\\_PF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58896/Chang_CEC-D%c3%adaz_PF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Charry Córdor, Héctor. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San

Marcos]

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry\\_ch.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry_ch.pdf?sequence=3)

Charry Córdor, Héctor. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Revista Comunicación. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Dialenga. (2023). *Cómo la Comunicación Interna mejora el clima laboral: guía completa*. Recuperado de: <https://www.dialenga.com/como-la-comunicacion-interna-mejora-el-clima-laboral-guia-completa-dialenga/>

Diaz Gavidia, Dante. (2019). *Clima Laboral Según El Modelo De Litwin Y Stringer Aplicado A La Empresa Moliperú En La Ciudad De Chiclayo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaDante.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf)

Dzul Escamilla, Marisela. (2010). *La justificación y los antecedentes de la investigación*. Recuperado de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/licenciatura/documentos/LECT98.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/licenciatura/documentos/LECT98.pdf)

Fedor Simón, José. (2016). *La Comunicación. Salus*. Recuperado de: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131671382016000300002](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131671382016000300002)

Galarreta Aragón, Silvia. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. [Tesis de Bachiller, Universidad Continental]

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)

Galicia Villanueva, Silvia; García Oliver, María & Hernández Cruz, Leslie. (2017). *La importancia del Clima Organizacional en la productividad de las empresas*. Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Ganchozo Farias, Jorge. & Moreira Giler, Manuel. (2021). *Comunicación Organizacional Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Servidores De La Emmap-Ep De Los Cantones Tosagua Y Junín*. Recuperado de: <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1461/1/TTAP32D.pdf>

Garrido Maza, Amelia. (2018). *Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo Contratado De La Facultad De Ciencias Administrativas Y Recursos Humanos De La Universidad De San Martín De Porres De La Sede De Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres] [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido\\_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gil Diaz, Liliana. et al. (2022). *Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones*. Revista científica de UCSA. Recuperado de: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522022000300085](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300085)

Great Place to Work (2022). *Consecuencias Del Mal Ambiente Laboral Y Cómo Lidiar Con Él*. Recuperado de: <https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/>

Gualtero Miro, María. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Medellín - Colombia* (Profundización). Recuperado: [https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/5836/MariaFernandaGualteroMira\\_2023.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/5836/MariaFernandaGualteroMira_2023.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Herrera L., Lorenzo O., Rodríguez C. (2017) *Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad*. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>

Huamanculi Mayaute, Melissa. (2018). *La Relación Entre La Comunicación Interna Y La Calidad De Las Relaciones En La Mype Terah Sac Durante El Periodo Marzo - Junio del 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres] [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3956/huamanculi\\_my.pdf?sequence=3](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3956/huamanculi_my.pdf?sequence=3)

Iglesias Armenteros, Annia. & Torres Esperón, Julia. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional*. Revista Cubana de Enfermería. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)

Jara Reyes, Alvaro. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28367?show=full>

Junco Jimenez, Suenany. (2020). *Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El Desempeño Laboral Del Profesional De Enfermería En El Hospital General Iess Babahoyo*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>

Linares Mejía, Elmer. (2018). *Impacto Del Estado De Los Canales De Comunicación En El Componente De Información Y Comunicación Interna De La Ugel 02 – Rímac – 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola] <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0e0f7ff-a5ef-4325-b2fc-1ba1261bed42/content>

Lobatón Ñope, Leonor. (2018). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30726/Lobaton\\_%c3%91LP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30726/Lobaton_%c3%91LP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Roldán, Pedro & Fachelli, Sandra. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. Primera edición*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccuu\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccuu_cap2-4a2017.pdf)

Loza Naranja, Sara. (2016). *Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7336/1/T-UCE-0007-410i.pdf>

Maldonado Ballesteros, Aurora. (2018). *Impacto De La Comunicación Interna En El Clima Laboral Del Instituto De Salud Pública*. [Tesis de Maestría, Universidad Academia de Humanismo Cristiano] [https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/4407/TMG\\_PU%2022.pdf?sequence=1](https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/4407/TMG_PU%2022.pdf?sequence=1)

Martínez Carazo, Piedad. (2006) *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Revista Pensamiento y Gestión. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez Delgado, Juan. (2014). *La Comunicación Interna En Las Empresas*. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6317/TFG-L522.pdf?sequence=1>

Matas, Antonio. (2018). *Diseño Del Formato De Escalas Tipo Likert: Un Estado De La Cuestión*. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

Morales Mujica, Daniela. (2022). *La Comunicación Interna En La Mejora Del Clima Laboral En Una Mediana Empresa De Servicios*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima] Lima]  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16479/Morales-Mujica\\_Comunicacion-Interna-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16479/Morales-Mujica_Comunicacion-Interna-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moscoso Sánchez, Gianella. (2020). *La gestión por procesos y la comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52282/Moscoso\\_SGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52282/Moscoso_SGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Neyra Rivera, Elyin & Saballos Saravia, Manuel. (2015). *Análisis del flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014*. [Tesis de

<https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>

Nota. La comunicación diagonal se da entre personal de diferentes áreas. Tomado de *Bgmegh* [Imagen], Nanda Dulal, 2023. <https://bdmegh.com/comunicacion-horizontal-y-comunicacion-diagonal/>

Nota. La comunicación horizontal se da entre personal del mismo nivel o cargo. Tomado de *Efficcy* [Imagen]. <https://www.efficcy.com/es/tipos-comunicacion-interna/>

Nota. La comunicación vertical se da de forma ascendente y descendente en una empresa. Tomado de *Slide Player* [Imagen], Jaunita Recio, 2016. <https://slideplayer.es/slide/3481926/>

Nota. El correo corporativo es uno de los principales medios de la comunicación interna formal. Tomado de *Plataforma de Comunicación* [Fotografía], 2021. <https://www.plataformadecomunicacio.com/es/7-consejos-para-comunicar-bien-por-correo-electronico/>

Nota. En la imagen, un colaborador habla por llamada, resaltando la crucial comunicación instantánea para la eficacia en la colaboración interna. Tomado de *Net2phone* [Fotografía], Nanda Dulal, 2023. <https://net2phone.co/contabilidad-e-institucion-financiera>

Nota. Personal esparciendo rumores a los otros colaboradores. Tomado de *Grandes Pymes* [Fotografía], Alejandro Formanchuk. <https://www.grandespymes.com.ar/2018/09/03/el-valor-de-las-redes-los-canales-y-las-comunicaciones-informales-en-la-empresa/>

Ortega Bautista, Elizabeth. & Zamudio Huaman, Anahí. (2021). *Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10052/1/IV\\_FCE\\_30\\_8\\_TE\\_Ortega\\_Zamudio\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10052/1/IV_FCE_30_8_TE_Ortega_Zamudio_2021.pdf)

Otzen, Tamara; Manterola, Carlos. (2017) *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palomino Bossio, Myriam. & Peña Leguía, Rafael. (2014). *El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Distribuidora Y Papelería Venoplast Ltda*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena]  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/clima%20or?squence=1>

Palti Zavala, A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado, Lima – 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1883>

Papic Dominguez, Katia. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*. Cuadernos de Investigación Educativa. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/journal/4436/443660282005/>

Paredes Rodríguez, Edith. (2021). *La Comunicación Interna Y El Compromiso Institucional En La Gerencia De Desarrollo Humano De La Municipalidad Provincial De Barranca, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20G>

[LORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Pecino-Medina, Vicente. et al. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. Revista Anales de Psicología. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685030>

Pedraza Melo, Norma. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de Investigación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/>

Potocino Chávez, Gilberta. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Programa Generación de Suelo Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima – 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú] [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1219/Gilberta%20Potocino\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1219/Gilberta%20Potocino_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramil, José; Stott, Leda. (2014) *Metodología para el desarrollo de estudios de caso*. Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano. Recuperado de: [http://www.itd.upm.es/wp-content/uploads/2014/06/metodologia\\_estudios\\_de\\_caso.pdf](http://www.itd.upm.es/wp-content/uploads/2014/06/metodologia_estudios_de_caso.pdf)

Rivero Lazo, Mélida et al. (2021). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://www.unheval.edu.pe/webs/repositoriounheval/descargar?file=4bbf218d521ec6ceb27f8b54f3f980959593e913cb9a1092de5a4471862bf708af042f7c1e005a106e92ed847c47b4f4eb79508a76c5b22881b8caef65adcc60ca84229b157624c420b00e0b21fce1fbd5>

Robbins Stephen & Judge Timothy. (2018). *Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición.* Pearson Education. Recuperado de: [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)

Rojas Flores, Claudio. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral del Área de Operaciones en la empresa TRAMARSA al año 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23163/Rojas%20Flores%2c%20Claudio%20Alberto%20-%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Alcántara, Cynthia. (2020). *Uso De Los Canales Digitales De Comunicación Interna En Las Organizaciones Públicas Y Privadas De Lima 2020.* [Tesis de Bachiller, Universidad San Martín de Porres] [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7610/RUIZ\\_AC.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7610/RUIZ_AC.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

Ruiz Gómez, Nils. (2021). *Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico] [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)

Salinas Legua, Francesco. (2020). *Efectividad De Los Canales De Comunicación Interna En Empresas Privadas, diciembre 2020.* [Tesis de Bachiller, Universidad San Martín de Porres] [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS\\_LF.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7611/SALINAS_LF.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Samanez Ferrebu, Nataly. (2018). *Relación De La Comunicación Interna En El Clima Organizacional De La Empresa Orange 360°* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez\\_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Sampieri Hernández Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio Maria (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Recuperado de:  
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Serrano Orellana, Bill & Portalanza Ch, Alexandra. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Suma de Negocios. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-910X2014000200117](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2014000200117)

Sierra García, María. (2014). *El Clima Laboral En Los/As Colaboradores/As Del Área Administrativa Del Hospital Regional De Cobán, A.V.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Landívar]  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Sotelo Asef, Jesús. & Figueroa Gonzáles, Ernesto. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Recuperado de:  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582)

Suarez Caicheb, Alexandra. & Vera Campuzano, Nury. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)

Tejero Gonzáles, Jesús. (2013). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20la%20entrevista,Existen%20numerosas%20clasificaciones%20de%20preguntas.>

Torres Bracho, María. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. [Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf>

Uribe Prado, Jesús. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/books/edition/Clima\\_y\\_ambiente\\_organizacional/UuYhCQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+el+clima+laboral&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_y_ambiente_organizacional/UuYhCQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=qu%C3%A9+es+el+clima+laboral&printsec=frontcover)

Useche, María et al. (2019). *Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos Cualitativos*. Repositorio de la Universidad de la Guajira. Recuperado de: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Técnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>

Vásquez Nájera, María. (2016). *Diagnóstico De La Influencia De La Comunicación Interna Dentro Del Clima Organizacional En Una Microempresa Que Brinda El Servicio De Preparación De Alimentos Y Bebidas*. [Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Puebla]  
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/dcc1d7b6-11b2-4fd4-be63-3bc1ba078e0d/content>

Vidal Ronquillo, Armando. & Cárdenas Quistial, Bolívar. (2022). *Clima Laboral y su relación con los indicadores de productividad laboral para el planteamiento de procesos operacionales*. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>

Zans Castellón, Alex. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

**ANEXO**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES                 | METODOLOGÍA  |   |
|---|--|---|---------------------------|--|---|
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación y el clima laboral en Natclar, Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre los tipos de</p> | <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar la relación que existe entre los tipos de comunicación y el clima laboral en Natclar, Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> | <p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación entre los tipos de comunicación y el clima laboral de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>1. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de</p> | <p><b>Variable 1:</b></p> | <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental</p> | <p><b>Población</b></p> <p>170 colaboradores en la planilla de Natclar en Lima</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Realizando la fórmula finita nuestra muestra estará compuesta por</p> |

|  |   |  |                              |  |  |
|--|---|--|------------------------------|--|--|
| <p>comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?</p> | <p>1. Analizar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>2. Analizar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales</p> | <p>formalidad y según la dirección de la información con las condiciones de trabajo de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>2. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> | <p>Tipos de Comunicación</p> | <p><b>Técnicas</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Periodo de Investigación</b></p> <p>De agosto a diciembre 2023</p> | <p>119 colaboradores; ya que solo se ha considerado a la población de Lima (170 personas de las sedes de San Isidro, La Victoria y San Isidro)</p> |
|--|---|--|------------------------------|--|--|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>3. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el desarrollo personal de los</p> | <p>de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>3. Analizar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023.</p> | <p>3. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el estilo de jefatura en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>4. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información</p> | <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Clima Laboral</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>colaboradores en la empresa Natclar, 2023?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023?</p> | <p>4. Analizar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el desarrollo personal de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>5. Analizar la relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso</p> | <p>con el desarrollo personal de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> <p>5. Existe relación entre los tipos de comunicación según su grado de formalidad y según la dirección de la información con el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Natclar, 2023.</p> |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | organizacional de los<br>colaboradores en la<br>empresa Natclar, 2023. |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

| VARIABLES                                | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | SUBVARIABLES   | INDICADORES                        | INSTRUMENTOS                               |
|--|--|---|--|------------------------------------|--|
| <b>Variable 1: Tipos de Comunicación</b> | Bello (2017) define los tipos de comunicación interna como las actividades de una organización para fomentar relaciones positivas entre sus miembros. Samanez (2018) destaca su enfoque en el público interno, enfatizando la necesidad de un plan para abordar la satisfacción y bienestar laboral. Capriotti (1998) comparte que la "Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo". | La investigación se desarrollará a través de cuestionarios a colaboradores de Lima de Natclar | <b>Comunicación según su grado de formalidad</b>         | Comunicación Formal                | <b>Técnica:</b><br><br><b>Cuestionario</b> |
|  |  |   |  | Comunicación Informal              |  |
|  |  |   | <b>Comunicación según la dirección de la información</b> | Comunicación Vertical              |  |
| Comunicación Horizontal                  |  |   |  |                                    |  |
| Comunicación Diagonal                    |  |   |  |                                    |  |
| <b>Variable 2: Clima Laboral</b>         | Según Iglesias, A. & Torres, M. (2018) definen el clima laboral como el conjunto de percepciones   |   | <b>Estilo de Liderazgo</b>                               | Tipo de comunicación               |  |
|  |  |   |  | Toma de decisiones y participación |  |

de las características frecuentes o estables de la empresa, que influyen en las acciones, la conducta de los colaboradores, y en el ambiente psicosocial en el que se desarrollan. Además, lo considera un instrumento necesario para el cambio y una condición indispensable en nuestra realidad.

|                                   |  |                                   |                                  |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|
|                                   |  |                                   | Motivación y empoderamiento      |
|                                   |  | <b>Condiciones de Trabajo</b>     | Acceso a recursos y herramientas |
|                                   |  |                                   | Seguridad en el trabajo          |
|                                   |  |                                   | Comodidad física y ergonomía     |
|                                   |  | <b>Relaciones Interpersonales</b> | Inclusión y diversidad           |
|                                   |  |                                   | Gestión de conflictos            |
|                                   |  |                                   | Trabajo en equipo                |
|                                   |  | <b>Desarrollo Personal</b>        | Oportunidades de desarrollo      |
|                                   |  |                                   | Mejora continua y capacitación   |
|                                   |  | <b>Compromiso Organizacional</b>  | Sentido de pertenencia           |
| Participación activa y voluntaria |  |                                   |                                  |

### ANEXO 3: INSTRUMENTOS

#### a. CUESTIONARIO

|                           |   |  |                                     |                      |
|---------------------------|---|--|-------------------------------------|----------------------|
| <b>TÍTULO</b>             | <b><i>Relación de la Comunicación Interna y el Clima Laboral en la empresa Natclar en la sede de Lima en el 2023</i></b>  |  |                                     |                      |
| <b>PRESENTACIÓN</b>       | Soy Miguel Roque, bachiller en Comunicación Corporativa de la Universidad Privada del Norte. Este cuestionario es parte de mi investigación para obtener el título de Licenciado en Comunicaciones con especialidad en Corporativa. Tu valiosa participación contribuirá significativamente a este proyecto académico titulado "La Comunicación Interna y el Clima Laboral en la empresa Natclar en la sede de Lima en el 2023". Agradezco de antemano tu colaboración. |  |                                     |                      |
| <b>DATOS DEMOGRÁFICOS</b> | Función de trabajo  |  | Administrativo (Oficina San Isidro) | Operativo (Clínicas) |
|                           | Identidad de Género u Orientación sexual  |  | Masculino                           | Femenino             |
|                           | Rango de Edad   |  | 18 a 25 años                        | Más de 45 años       |
|                           | Tiempo de permanencia   |  | 0-1 año                             | Más de 5 años        |
| <b>INDICACIONES</b>       | <p><b>Indicaciones:</b></p> <p>Cada sección tiene cierta cantidad de afirmaciones que buscan describir características actuales de la empresa. Te invitamos a calificar cada afirmación según tu percepción y experiencia</p>   |  |                                     |                      |

| CUERPO DEL CUESTIONARIO   | VARIABLES            | SUBVARIABLES | PREGUNTAS                                 | Totalmente en desacuerdo (1)  | Poco de acuerdo (2) | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | De acuerdo (4) | Totalmente de acuerdo (5) |
|---|----------------------|--------------|---|---|---------------------|------------------------------------|----------------|---------------------------|
|   | COMUNICACIÓN INTERNA |              | Comunicación según su grado de formalidad | La información oficial de la empresa se comunica de manera clara y oportuna |                     |                                    |                |                           |
| Los canales formales de comunicación son efectivos para transmitir información importante |                      |              |   |   |                     |                                    |                |                           |
| Recibo comunicados formales sobre políticas y cambios de manera regular.                  |                      |              |   |   |                     |                                    |                |                           |

|  |                       |   |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------|---|--|--|--|--|--|
|  |                       | Las reuniones formales son efectivas para discutir asuntos importantes.       |  |  |  |  |  |
|  |                       | La comunicación informal contribuye positivamente al ambiente laboral.        |  |  |  |  |  |
|  |                       | Las relaciones informales entre colegas mejoran la comunicación en el equipo. |  |  |  |  |  |
|  |                       | Participo en conversaciones informales que comparten información relevante.   |  |  |  |  |  |
|  | Comunicación según la | La comunicación de la alta dirección hacia los                                |  |  |  |  |  |

|                             |   |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| dirección de la información | colaboradores es clara y efectiva.  |  |  |  |  |  |
|                             | Se fomenta un ambiente abierto para recibir retroalimentación de los líderes.             |  |  |  |  |  |
|                             | Existen canales efectivos para que los colaboradores se comuniquen con la alta dirección. |  |  |  |  |  |
|                             | Me siento informado sobre las decisiones tomadas por las gerencias.                       |  |  |  |  |  |
|                             | La comunicación entre diferentes departamentos o equipos es efectiva.                     |  |  |  |  |  |

|               |                        |   |  |  |  |  |  |
|---------------|------------------------|---|--|--|--|--|--|
|               |                        | Participo en reuniones interdepartamentales que fomentan la colaboración.                           |  |  |  |  |  |
|               |                        | La comunicación horizontal contribuye a la eficiencia y resolución de problemas.                    |  |  |  |  |  |
|               |                        | Recibo información y actualizaciones sobre decisiones y proyectos de otras áreas de la organización |  |  |  |  |  |
| CLIMA LABORAL | Condiciones de Trabajo | En mi área de trabajo, la comunicación interna fluye de manera efectiva, permitiéndome compartir    |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | información clara sobre cambios en las condiciones físicas y ergonómicas.  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | La comunicación formal contribuye a que perciba una distribución equitativa de recursos y beneficios relacionados con las condiciones laborales. |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Mis líderes me proporcionan información clara y comprensible sobre cualquier cambio en las condiciones laborales.                                |  |  |  |  |  |  |
|  |  | La comunicación abierta (diagonal)   |  |  |  |  |  |  |

|  |                            |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | Relaciones Interpersonales | entre compañeros crea un ambiente de colaboración, facilitando la solución de problemas y la adaptación a cambios. |  |  |  |  |  |
|  |                            | La comunicación con mis compañeros de área y de otras es oportuna, esto permite agilizar los procesos.             |  |  |  |  |  |
|  |                            | Recibo mensajes constantes a través de los canales internos, lo que ayuda a mejorar mis relaciones en el trabajo.  |  |  |  |  |  |
|  | Estilo de Liderazgo        | La comunicación vertical con mis   |  |  |  |  |  |

La comunicación interna y el clima laboral en la empresa Natclar de la sede de Lima en el 2023.

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| líderes es clara y constructiva, facilitando la comprensión de las expectativas y metas laborales.                                       |  |  |  |  |  |
| Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe y recibir una respuesta directa.  |  |  |  |  |  |
| Mi líder promueve una comunicación horizontal que impulsa la colaboración y el intercambio de ideas entre todos los miembros del equipo. |  |  |  |  |  |
| Mi jefe aborda los desafíos y preocupaciones del equipo a  |  |  |  |  |  |

|  |                            |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  |                            | <p>través de la comunicación interna, generando un impacto positivo en el clima laboral.</p>                                     |  |  |  |  |  |  |
|  |                            | <p>A través de la comunicación interna, recibo retroalimentación que me ayuda a identificar mis fortalezas y áreas de mejora</p> |  |  |  |  |  |  |
|  | <p>Desarrollo Personal</p> | <p>Recibo información clara sobre programas de capacitación y crecimiento profesional, beneficiando mi desarrollo.</p>           |  |  |  |  |  |  |
|  |                            | <p>A través de la comunicación interna en la</p>   |  |  |  |  |  |  |

|  |                           |   |  |  |  |  |  |
|--|---------------------------|---|--|--|--|--|--|
|  |                           | empresa, percibo un reconocimiento efectivo hacia los logros y contribuciones de los colaboradores.   |  |  |  |  |  |
|  | Compromiso Organizacional | Recibo información sobre la visión y valores de la empresa, lo que facilita la comprensión de metas y logros.                                       |  |  |  |  |  |
|  |                           | Gracias a la comunicación interna, identifiqué y me alinee positivamente con la cultura organizacional, fortaleciendo mi compromiso con la empresa. |  |  |  |  |  |

**ANEXO 4: MATRIZ PARA EVALUACIÓN EXPERTOS**

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

|  |  |         |                  |              |  |             |
|--|--|---------|------------------|--------------|--|-------------|
| <b>Relación de la comunicación interna y el clima laboral en la empresa Natclar de la sede Lima en el 2023</b> |  |         |                  |              |  |             |
| Línea de investigación: LINV 002. Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial                                  |  |         |                  |              |  |             |
| Apellidos y nombres del experto: EDUARDO JAVIER LANDAURO CERF  |  |         |                  |              |  |             |
| Años de experiencia profesional:   |  |         | Grado académico: |              |  |             |
| Área de formación académica:   |  | Clínica |                  | Social       |  | Educativa X |
| El instrumento de medición pertenece a la categoría:   |  |         |                  | Cuestionario |  |             |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| ITEM S | PREGUNTAS  | APRECIA |    | OBSERVACIONES   |
|--------|--|---------|----|---|
|        |  | SI      | NO |   |
| 1      | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? |         | x  | Las preguntas de la variable comunicación interna están bien planteadas, pero las de clima laboral no se relacionan con la independiente en:<br>Condiciones de trabajo, las dos últimas de estilo de liderazgo, |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
|   |  |   |   | Desarrollo personal y Compromiso organizacional.                  |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                      | x |   |   |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables o categorías de investigación?                           | x |   | Pero no se relacionan correctamente con el tenor de las preguntas |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                              | x |   | Deben corregirse las preguntas de la variable dependiente         |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables o categorías de estudio?                                | x |   | A medias  |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas o ítem's tienen un sentido coherente y no están sesgadas?                                       |   | x | No tienen relación en la variable dependiente                     |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas o ítem's del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? |   | x |   |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?  | x |   |   |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?  | x |   |   |

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | x |   |  |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? |   | x |  |

**SUGERENCIAS:**

**Mejorar la relación entre variables.**



**Firma del Experto**

**EDUARDO JAVIER LANDAURO CERF**

**DNI: 10202480**

## MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

|  |  |         |                  |              |   |
|--|--|---------|------------------|--------------|---|
| <b>Relación de la comunicación interna y el clima laboral en la empresa Natclar de la sede Lima en el 2023</b> |  |         |                  |              |   |
| Línea de investigación: LINV 002. Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial                                  |  |         |                  |              |   |
| Apellidos y nombres del experto: LUIS ENRIQUE EDUARDO ELIAS VILLANUEVA   |  |         |                  |              |   |
| Años de experiencia profesional:   |  |         | Grado académico: |              |   |
| Área de formación académica:   |  | Clínica | Social           | Educativa    | X |
| El instrumento de medición pertenece a la categoría:   |  |         |                  | Cuestionario |   |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| ITEM'S              | PREGUNTAS   | APRECIA |    | OBSERVACIONES |
|---------------------|---|---------|----|---------------|
|                     |   | SI      | NO |               |
| 1                   | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?  | X       |    |               |
| 2                   | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?                                     | X       |    |               |
| 3                   | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables o categorías de investigación?                          | X       |    |               |
| 4                   | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                             | X       |    |               |
| 5                   | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables o categorías de estudio?                               | X       |    |               |
| 6                   | ¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?                                       | X       |    |               |
| 7                   | ¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X       |    |               |
| 8                   | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?                                       | X       |    |               |
| 9                   | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?   | X       |    |               |
| 10                  | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?  | X       |    |               |
| 11                  | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?     | X       |    |               |
| <b>SUGERENCIAS:</b> |   |         |    |               |



Firma del Experto  
**LUIS ENRIQUE EDUARDO ELIAS VILLANUEVA**  
DNI: 07617927