



# FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de Ciencias de la Comunicación

“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE CAJAMARCA,  
2024”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Autor:**

Luz Thalia Sanchez Saucedo

**Asesor:**

Mg. Diego Alonso Baca Cáceres

Código ORCID: 0000-0002-6204-7600

Cajamarca – Perú

2024


**Jurado Evaluador**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>YULVITZ RAMON QUIROZ PACHECO</b>	<b>44223682</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ALFIERI DIAZ ARIAS</b>	<b>18010989</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>DIEGO ALONSO BACA CACERES</b>	<b>44223682</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## Informe de Similitud

 Página 2 of 80 - Integrity Overview Identificador de la entrega trn:::1:3220212380

### 19% Overall Similarity




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

#### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text

---

#### Top Sources

- 19%  Internet sources
- 7%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

---

#### Integrity Flags

**0 Integrity Flags for Review**  
No suspicious text manipulations found.

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

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

## **Dedicatoria**

A mis padres, quienes han sido y seguirán siendo el sostén fundamental en mi vida. Su guía, esfuerzo y entrega incondicional me acompañaron desde el inicio de este camino universitario. Gracias por enseñarme, con el ejemplo, que el sacrificio y la perseverancia son los pilares para alcanzar cualquier meta. Cada logro que hoy alcanzo es también el reflejo de todo lo que me han dado: valores, fortaleza y amor incondicional. A ustedes debo la base de mi formación, no solo académica, sino también humana. Este título lleva consigo cada uno de sus consejos, cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo silencioso y constante.

A mi esposo, compañero de vida y de sueños, agradezco profundamente su presencia firme y paciente en este proceso. Su respaldo ha sido clave para mantenerme enfocada en mis objetivos, incluso en los momentos más exigentes. Su confianza en mí, su palabra oportuna y su capacidad de estar presente sin necesidad de grandes gestos, han sido el aliento que necesitaba para continuar avanzando. Gracias por sostenerme emocionalmente, por motivarme a dar siempre lo mejor de mí, y por creer en este proyecto tanto como yo. Este logro también es tuyo.

Y, por sobre todo, a mi hijo, el ser más importante en mi vida. Él es mi inspiración más pura, la razón que me impulsa a seguir creciendo y superándome cada día. Su existencia da sentido a cada esfuerzo realizado, y su mirada, llena de inocencia y esperanza, me recuerda a diario por qué vale la pena luchar. Él ha sido la fuerza silenciosa detrás de cada madrugada de estudio, de cada desafío asumido, de cada meta alcanzada. Dedico este logro a él, con la promesa de seguir siendo un ejemplo de constancia, dedicación y amor.

## **Agradecimiento**

Con profundo respeto y gratitud, deseo expresar mi agradecimiento a quienes han sido parte fundamental de mi formación académica y personal a lo largo de estos años universitarios.

En primer lugar, extiendo mi reconocimiento a los docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes con vocación, compromiso y excelencia profesional, contribuyeron a mi desarrollo intelectual. Cada clase impartida, cada orientación brindada, cada exigencia académica planteada, representaron para mí no solo un reto, sino también una oportunidad de aprendizaje y superación. Agradezco profundamente el acompañamiento, la apertura al diálogo académico, la exigencia justa y el ejemplo que muchos de ellos me transmitieron como profesionales íntegros y formadores de futuros líderes.

Asimismo, agradezco a la Universidad Privada del Norte, institución que me acogió desde los primeros días de mi vida universitaria y me brindó un entorno académico sólido, basado en principios, metodologías modernas, formación ética y visión empresarial. Gracias a su infraestructura, recursos, programas académicos y, sobre todo, a su equipo humano, he podido alcanzar una formación que me permite mirar con confianza y responsabilidad los nuevos desafíos profesionales.

No podría dejar de mencionar también el valor del acompañamiento recibido en los distintos espacios universitarios: desde el soporte administrativo, los talleres extracurriculares, las actividades de investigación y el acceso a bibliografía especializada, hasta la guía permanente para el desarrollo de esta tesis. Cada elemento ha sido clave para consolidar mi paso por esta casa de estudios.

A todos los que forman parte de esta comunidad universitaria, gracias por contribuir, directa o indirectamente, a mi formación profesional. Este logro no solo es personal, sino también reflejo del trabajo conjunto entre estudiante, docentes e institución.

## Índice de Contenido

Jurado Evaluador .....	2
Informe de Similitud .....	3
Dedicatoria .....	4
Agradecimiento .....	5
Índice de Contenido .....	6
Índice de Tablas .....	7
Índice de Figuras .....	8
Resumen.....	9
Abstract .....	10
Capítulo 1. Introducción .....	11
Capítulo 2. Método .....	23
Capítulo 3. Resultados .....	29
Capítulo 4. Discusión.....	42
Referencias.....	49
Anexos .....	49

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Resultado de población finita.....	25
<b>Tabla 2.</b> Prueba de normalidad .....	37
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre comunicación interna y clima organizacional.....	38
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre la comunicación interna y el liderazgo .....	39
<b>Tabla 5.</b> Correlación V1 y D2.....	40
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral .....	41

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Variable Comunicación Interna.....	29
<b>Figura 2.</b> Dimensión Comunicación descendente.....	30
<b>Figura 3.</b> Dimensión Comunicación ascendente.....	31
<b>Figura 4.</b> Dimensión Comunicación horizontal.....	32
<b>Figura 5.</b> Variable Clima organizacional.....	33
<b>Figura 6.</b> Dimensión Liderazgo .....	34
<b>Figura 7.</b> Dimensión Motivación .....	35
<b>Figura 8.</b> Dimensión Satisfacción laboral.....	36

## Resumen

En el caso de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Cajamarca se identificó una problemática en la comunicación interna, así como también en el clima organizacional, debido a la falta de canales efectivos que ha generado desinformación y un ambiente laboral perjudicial, dicha situación afecta los niveles de satisfacción, así como el bienestar del personal, reduciendo la eficiencia operativa. El estudio tuvo como meta establecer los vínculos entre la comunicación interna y el clima organizacional en la DIRESA Cajamarca. Tuvo enfoque de carácter cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. La población fue de 245 colaboradores, y la muestra representativa se determinó en 150 trabajadores mediante la fórmula de población finita. Se utilizó la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento) para recoger los datos respectivos. Los resultados evidenciaron un Rho de Spearman del 0.831 con un nivel de significancia menor a 0.001, confirmando un vínculo positivo entre las variables. Se concluye que una mejora en la comunicación interna está asociada con un mejor clima organizacional.

**Palabras clave:** comunicación interna, desempeño laboral, clima organizacional.

## Abstract

In the case of the Cajamarca Regional Health Directorate (DIRESA), a problem was identified in internal communication and organizational climate. This lack of effective channels has generated misinformation and a detrimental work environment. This situation affects satisfaction levels and staff well-being, reducing operational efficiency. The study aimed to establish the links between internal communication and organizational climate at DIRESA Cajamarca. Its approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational. The population was 245 employees, and the representative sample was determined at 150 workers using the finite population formula. A survey (technique) and a questionnaire (instrument) were used to collect the respective data. The results showed a Spearman's Rho of 0.831 with a significance level of less than 0.001, confirming a positive relationship between the variables. It is concluded that improved internal communication is associated with a better organizational climate.

Keywords: internal communication, job performance, organizational climate.

## Capítulo 1. Introducción

Una de las principales limitaciones en la comunicación interna dentro de las organizaciones ha sido la creencia de que el simple envío constante de información hacia los empleados equivale a una comunicación efectiva con ellos, sin embargo, esta percepción resulta insuficiente, especialmente en contextos laborales como el trabajo remoto, híbrido o presencial, donde la interacción y el entendimiento mutuo se vuelven esenciales, por ello, la comunicación interna enfrenta el reto de transformarse, adoptando estrategias más personalizadas y bidireccionales que no solo atiendan las necesidades de los colaboradores, sino que también fomenten un clima organizacional positivo, caracterizado por la confianza, la colaboración y el compromiso (Antezana, 2020).

En el ámbito internacional, Pumble (2024) llevó a cabo una encuesta a más de 1400 empleados, revelando que el 70% considera que una de las principales consecuencias de una comunicación deficiente es la pérdida de tiempo; además, el 86% de los encuestados señaló que la comunicación ineficaz es la causa principal de los fracasos en el entorno laboral, entre otras causas identificadas, el 44% mencionó la falta de finalización de proyectos, el 31% destacó la baja moral de los empleados, el 25% señaló el incumplimiento de las metas de desempeño, y el 18% mencionó la pérdida de ventas.

En el mismo contexto, según Project (2024) el correo electrónico continúa siendo el instrumento de comunicación más utilizada entre colegas, con un 31% de personas que lo eligen como su medio principal, manteniendo la misma proporción que en 2023; en segundo lugar, se encuentran las plataformas de chat en línea, como Slack, que son preferidas por el 26%, aunque esta cifra ha disminuido respecto al 30% registrado el año anterior, por otro lado, el 7% de los encuestados sigue optando por el teléfono como su principal medio de comunicación, un porcentaje que se ha mantenido estable, mientras que la preferencia por la

comunicación cara a cara ha disminuido del 7% al 3%.

Del mismo modo, de acuerdo con los resultados de las empresas certificadas en Chile en 2020, los principales objetivos del uso de plataformas colaborativas y redes sociales internas incluyeron fomentar la colaboración y el trabajo en equipo (40 %), proporcionar información (20 %) y facilitar la comunicación y la retroalimentación (20 %), asimismo, el 27 % de los encuestados destacó que estas herramientas se emplean para una combinación de comunicación, entretenimiento y socialización (Claro et al., 2022).

En Perú, Vilca et al. (2021) señalaron que el 89 % de los colaboradores percibe la comunicación interna en el nivel medio, mientras que solo un reducido 11 % la considera de alta calidad, dicho resultado, según el análisis de la comunicación institucional, se relaciona con el empleo de medios estratégicos y efectivos que logran fomentar el compromiso de los colaboradores con los objetivos y valores organizacionales, sin embargo, estas cifras evidencian una brecha significativa que resalta la necesidad de mejorar las estrategias comunicativas.

Por su parte, Damián et al. (2021), señalaron que el desempeño laboral de los profesionales del departamento Materno-infantil alcanzó un nivel alto en el 51 % de los casos, mientras que la comunicación interna predominó en un nivel bajo, representando un 57 %, además, el análisis detallado entre la comunicación descendente y el clima organizacional, destacando cómo la claridad y eficacia en la transmisión de información desde los niveles jerárquicos superiores pueden influir positivamente en la productividad.

En cuanto al clima laboral, en el país de Colombia, el diagnóstico realizado a un 86 % del personal que labora en áreas operativas, indicó un clima laboral con una calificación general del 58 %, en donde los principales problemas identificados fueron el desarrollo profesional y

el liderazgo, en base a liderazgo, se observó una desconexión entre directivos y subordinados, caracterizada por actitudes independientes y barreras que dificultan la colaboración, impactando de manera negativa en el ambiente laboral (Pilligua & Arteaga, 2019).

Además, en el año 2023, los datos recopilados sobre las pequeñas y medianas empresas en Venezuela reflejaron una percepción negativa del clima laboral, con un 52,4 % de los empleados expresando altos niveles de insatisfacción al manifestar desacuerdo o fuerte desacuerdo con el clima laboral en sus empresas, además, el 63,0 % de los encuestados calificó el clima laboral como desfavorable, evidenciando áreas críticas para mejorar en la gestión organizacional y el ambiente de trabajo (Chiquillo et al., 2023).

En el contexto peruano, un estudio realizado en 2023 evidenció serias deficiencias en el clima organizacional dentro del sector salud; los resultados revelaron que el 50.4 % de los trabajadores calificaron el ambiente organizacional como de nivel medio, mientras que un alarmante 49 % percibieron su bienestar laboral como bajo, dichos hallazgos destacan una problemática crítica en la calidad del clima laboral, lo que afecta no solo la satisfacción de los empleados, sino también su motivación y productividad (Tinoco, 2023).

En la DIRESA de Cajamarca existe una problemática vinculada a la comunicación interna y el clima organizacional, ya que la carencia de canales efectivos para la comunicación tanto descendente como ascendente ha generado desinformación y falta de coordinación entre los equipos de trabajo, lo que limita la colaboración y el compromiso de los colaboradores, dicha situación repercute negativamente en el clima laboral, que es mayormente percibido como desfavorable, afectando el bienestar del personal. Además, la ausencia de estrategias comunicativas claras y bidireccionales ha dificultado que los colaboradores se identifiquen con los objetivos de la institución, lo que ha incrementado la rotación laboral y reducido la eficiencia operativa. Es por ello, que el presente estudio plantea la siguiente pregunta: ¿De qué

manera la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024?

Por otra parte, la actual investigación se rige en las bases teóricas de cada variable de estudio, la cual se presentan a continuación:

Para la variable comunicación interna, esta tiene ciertas definiciones, una de ellas fue descrita por Antón y García (2019), quienes lo definen como un conjunto de comportamientos y opiniones interrelacionadas dentro de un contexto específico, los cuales están influenciados por códigos culturales; en este sentido, la organización se concibe como un sistema de comunicación, donde los flujos y las interacciones comunicativas están regulados por estos códigos. Asimismo, Claro et al. (2022), mencionan que la comunicación interna es un intercambio esencial de información dentro de una organización, destacando su rol fundamental en el flujo de datos entre los miembros de esta, siendo clave para el funcionamiento efectivo y el alineamiento dentro de la estructura organizacional. También, Chávez y Coronel (2023), mencionan que es el procedimiento mediante el cual una organización desarrolla, preserva y optimiza la información y el intercambio de ideas entre sus miembros; además, indican que es esencial para el crecimiento organizacional, ya que no solo permite la difusión de decisiones y directrices, sino que también busca fortalecer a los empleados, promoviendo su capacidad para alinearse con los objetivos organizacionales. Finalmente, Saldaña et al. (2023), señalan que la comunicación interna se define como el intercambio de información dentro de una organización; por lo que el elemento es fundamental para fomentar el compromiso organizacional, por lo que resulta esencial prestar atención y proporcionar los recursos adecuados para que la información circule de manera fluida y efectiva.

Con respecto a las dimensiones de la comunicación interna, Saldaña et al. (2023), indican que se dividen en: Comunicación descendente, es el proceso mediante el cual la información se transmite desde los niveles superiores hacia los inferiores dentro de una organización; su principal propósito es difundir directrices y decisiones que orientan el funcionamiento de la institución; asimismo, la comunicación ascendente, es el flujo de información que se genera en los niveles jerárquicos más bajos de la organización y se dirige hacia los niveles superiores, transmite inquietudes, sugerencias, retroalimentación y datos relevantes desde los empleados hasta la alta dirección; y, finalmente, la comunicación horizontal, que es el intercambio de información que ocurre entre colaboradores que ocupan el mismo nivel jerárquico dentro de una organización, resulta esencial para coordinar actividades, resolver problemas en conjunto y fortalecer la colaboración entre equipos.

En base a los beneficios de la comunicación interna en las instituciones, Antón y García (2019), sostienen que estos fortalecen el compromiso de los colaboradores a través de dinámicas relacionales más activas y participativas, así como en el desarrollo de un fuerte sentido de pertenencia, se alcanzan gracias a la valorización del capital humano y a una buena interacción entre los colaboradores, creando un ambiente laboral más colaborativo.

Según Pumble (2024) menciona que la mala comunicación tiene diversas causas tanto para los empleados como para las empresas como la falta de claridad en los objetivos, la ausencia de retroalimentación efectiva y la falta de canales adecuados de interacción, los factores conducen a errores constantes y al incumplimiento de expectativas, además de generar desorganización y malentendidos. Las consecuencias significativas de la mala comunicación que afectan a la organización provocan el agotamiento en los colaboradores, lo que a su vez disminuye la productividad, conduce al fracaso profesional y tiene un alto coste financiero debido a errores, retrasos en los proyectos, pérdida de clientes y una elevada rotación de personal, lo que afecta tanto la eficiencia como la rentabilidad empresarial.

En cuanto a la variable clima organizacional, también cuenta con ciertos conceptos, los cuales, uno de ellos fue dada por Doria et al. (2023), quienes indican que el clima laboral es un elemento clave que puede afectar tanto el rendimiento como el bienestar de los empleados dentro de una organización, donde el factor juega un papel importante en cómo los trabajadores perciben su entorno de trabajo y puede influir significativamente en su motivación y productividad. Conforme a Cantú et al. (2023), argumentan que el clima laboral se refiere a las percepciones de los colaboradores sobre el entorno en el que trabajan, por lo que las percepciones están vinculadas principalmente a factores laborales, psicosociales y organizacionales. Asimismo, Pérsico y Castro, (2022), señalan que el concepto de clima organizacional refleja cómo el entorno laboral influye en la motivación de los empleados, las características del ambiente dentro de la organización, tal como lo perciben sus miembros, y cómo estas percepciones afectan su comportamiento, por lo que tiene un impacto directo en la manera en que los trabajadores interactúan y se desempeñan dentro de la empresa. Por último, Ventura et al. (2024), mencionan que el clima organizacional es el conjunto de características y percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo, influyen en su comportamiento, liderazgo, motivación y satisfacción, siendo un factor clave que afecta tanto los resultados de la organización como su diferenciación.

Respecto a las dimensiones del clima organizacional, según Ventura et al. (2024), indican que dividen en: Liderazgo, la cual lo definen como la capacidad de dirigir equipos de trabajo, fomentando la confianza para formar una relación efectiva entre el líder y sus colaboradores; además, se tiene a la Motivación, la cual según los autores es el impulso que lleva a los empleados a lograr los objetivos empresariales, promoviendo en ellos un sentido de responsabilidad y compromiso hacia su trabajo; por último, la dimensión Satisfacción laboral, la cual es la percepción de un ambiente positivo en el que los colaboradores se sienten reconocidos con su labor.

Los beneficios de un clima laboral óptimo según Villafuerte et al. (2021), son el incremento de la productividad, el fomento del desarrollo de líderes, el fortalecimiento de la identidad institucional, la promoción de una comunicación más efectiva y la reducción de conflictos; dichos factores contribuyen a consolidar un entorno organizacional saludable y eficiente, favoreciendo tanto el desempeño individual como colectivo.

En cuanto a las causas de un mal clima laboral, según López (2021), existen tanto externas como internas, que afectan directamente el rendimiento de los colaboradores y la permanencia de la empresa, entre las causas externas, se destaca la falta de tiempo para convivir con la familia, provocando estrés emocional al dificultar el equilibrio entre la vida laboral y personal; además, el acceso restringido a servicios básicos como atención médica, educación y otras necesidades esenciales deteriora la calidad de vida de los trabajadores; por otro lado, los salarios bajos, que no alcanzan para cubrir los gastos básicos, generan una preocupación económica que impacta negativamente en la motivación y el compromiso de los empleados; entre las causas internas, la desmotivación se presenta como uno de los problemas más significativos, por lo que sucede cuando no se reconoce ni se recompensa de manera adecuada el esfuerzo de los empleados, lo que provoca apatía y falta de interés.

Las consecuencias de un clima laboral deteriorado son severas, los empleados experimentan un descenso en su rendimiento, ya que la falta de motivación afecta su productividad, por lo tanto, provoca, a su vez, una disminución en su compromiso, además, los elevados niveles de estrés también impactan negativamente su salud física y mental, lo que genera un aumento en el ausentismo y la rotación de personal, por lo tanto, la última conlleva costos adicionales para la empresa en términos de reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, finalmente, la pérdida de competitividad, originada por la falta de cohesión y el bajo rendimiento interno, puede llevar a la organización a un declive gradual e incluso a la desaparición (López, 2021).

Por otro lado, se presentan los antecedentes correspondientes a las variables estudiadas, las cuales se redactan a continuación:

El estudio de Cáceres (2021) tuvo como propósito evaluar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores del sector productivo en la provincia de Tacna durante el año 2021, fue de enfoque cuantitativo y naturaleza básica, se desarrolló en un nivel descriptivo-correlacional, además, se emplearon métodos como la observación, inducción, deducción, análisis y síntesis; seguidamente los resultados del análisis revelaron que el 27.1% de trabajadores estuvo de acuerdo que la información transmitida al personal, por el o los jefes de la empresa, pero están muy en desacuerdo con el clima laboral que existe en ella, además, se obtuvo una valoración muy baja e inversa, con un R de Pearson de -0.123 y un p valor de 0,312, concluyendo que no existe una alta relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral.

El estudio realizado por Ñaguazo (2020), tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa San Joaquín, ubicada en la Parroquia Cumbe, durante el año 2018. El presente estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. Los resultados del análisis indicaron que la activación es positiva, lo que significa que, a mayor frecuencia de comunicación interna, mayor será la satisfacción en el clima laboral ( $p < 0.05$ ). Se concluyó que existe una relación de moderada a fuerte, con significación estadística.

El estudio de Burgos (2023), tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los empleados en una empresa de seguridad. La investigación se caracterizó por ser aplicada, no experimental, transversal, y de alcance descriptivo correlacional. Según los resultados por el coeficiente de Spearman, se evidenció una relación muy alta entre las variables, alcanzando un coeficiente de 1,000 y significativa con un valor de

0,000. Se concluye que existe una asociación muy fuerte entre el clima laboral y el desempeño, resaltando la importancia fundamental del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa.

De acuerdo con el estudio de Tobar (2024), tuvo como propósito analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del Registro de Información Catastral Zacapa. Metodológicamente fue correlacional no experimental, con una temporalidad transversal. Los resultados obtenidos fueron estadísticamente significativos, con un valor de chi-cuadrado de 7.6002 y una p de 0.005836, lo que corrobora la existencia de una relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación.

En el estudio llevado a cabo por Huacán y Bejar (2022), tuvieron como finalidad identificar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral del personal de la empresa Rurachkani Perú Contratistas & Consultores Sociedad Anónima Cerrada (RUPECO SAC) en la región de Cusco durante el año 2021, en la cual, la investigación se desarrolló bajo un enfoque no experimental y de tipo correlacional, asimismo los datos recopilados mostraron como resultados generales a través del coeficiente Rho de Spearman, un valor de  $r=0,481$  y un p valor de 0,003, lo que permitió dar como conclusión de que existe una relación positiva y moderada entre las variables estudiadas.

En una investigación realizada por Solis (2021), quien tuvo como propósito analizar cómo se relacionan la comunicación interna y el clima organizacional entre los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel durante el año 2021; el estudio fue de tipo aplicado, utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-correlacional; además, los resultados arrojaron un p valor de 0,000 y Rho de Spearman de 0,767, indicando una clasificación positiva alta; el estudio dio como conclusión que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en el contexto estudiado.

En un nuevo trabajo investigativo elaborado por Damián et al. (2021) tuvieron como propósito analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia de COVID-19; asimismo, la investigación fue de carácter descriptivo-correlacional y se llevó a cabo con la participación de 100 profesionales del departamento Materno-Infantil de un hospital público en Chimbote, Perú, además, los resultados indicaron que el 51 % de los participantes mostraron un desempeño laboral alto, mientras que el 57 % evaluó la comunicación interna como de nivel medio, y, también R de Pearson fue de 0,308, concluyendo que la comunicación interna mostró una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los profesionales sanitarios estudiados.

Seguidamente, el estudio de Díaz y Vásquez (2022), tuvieron como objetivo analizar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca; por lo que fue básico, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional; asimismo, los resultados mostraron un p-valor de 0,000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,693, concluyendo que existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Además, el estudio trabajado por Medina et al. (2024), tuvieron como objetivo proponer un programa de operatividad en comunicación interna dirigido al personal de una red asistencial en Perú; la investigación fue cuantitativo y descriptivo, los resultados mostraron que el 62.7 % de los encuestados percibe la comunicación interna como regular, mientras que el clima laboral obtuvo un 52.23 %, reflejando que un segmento de los empleados no se siente completamente comprometido con el éxito de la institución; finalmente, los investigadores concluyeron que la implementación de su programa es adecuada y viable.

En la investigación de Barrera et al. (2021), tuvo como propósito examinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una compañía de alimentos, asimismo, empleó un diseño no experimental, transeccional y de tipo correlacional. Los resultados mostraron una relación significativa entre ambas variables ( $r=0,576$ ;  $p<0,05$ ), concluyendo que el clima organizacional alcanzó un puntaje de 202,8, evidenciando un entorno laboral positivo que promueve la realización personal, la supervisión y las condiciones de trabajo, por su parte, la comunicación interna logró un puntaje de 115,7, indicando que, aunque efectiva, todavía se encuentra en un nivel moderado dentro de la organización.

Por otro lado, se presenta el objetivo general de la presente investigación, la cual es: determinar la relación que existe entre comunicación interna y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024. Asimismo, los objetivos específicos son: establecer el nivel de la comunicación interna de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024; establecer el nivel del clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024; determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024; determinar la relación que existe la comunicación interna y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024; y, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

Además, se presenta la hipótesis general de la investigación, la cual se describe así: existe relación entre comunicación interna y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024; el nivel de la comunicación interna de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024, es positivo; el nivel del clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024, es positivo; la relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024, es significativo;

la relación que existe entre la comunicación interna y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024, es significativo; la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024, es significativo.

El presente estudio se justifica teóricamente en torno a las variables de comunicación interna y clima organizacional, elementos fundamentales en el funcionamiento de instituciones públicas como la DIRESA de Cajamarca. Es por ello, que esta investigación busca integrar conceptos como liderazgo, motivación y satisfacción laboral con los flujos de comunicación, ampliando las perspectivas teóricas existentes y estableciendo bases sólidas para futuros estudios comparativos en el ámbito del sector público.

A nivel práctico, la investigación responde a la necesidad de mejorar el desempeño organizacional en la DIRESA de Cajamarca, en donde la identificación y mejora de los niveles de comunicación interna, facilitará la recomendación de estrategias orientadas a optimizar la coordinación y fomentar la retroalimentación, dichos cambios traerán beneficios concretos, como la reducción de conflictos y una mejora en el bienestar del personal.

Metodológicamente, el estudio se fundamenta en un alcance correlacional que permite relacionar la comunicación interna y el clima organizacional, dicho alcance no solo busca medir el estado actual de ambas variables, sino también analizar cómo los flujos de comunicación afectan aspectos específicos como el liderazgo y la satisfacción laboral. Mediante el uso de instrumentos (cuestionarios) validados y técnicas de análisis estadístico rigurosas, se asegura la fiabilidad y validez de los hallazgos para proponer recomendaciones de mejora tanto en el contexto estudiado como en otras organizaciones.

## Capítulo 2. Método

### Diseño

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo, concebido como un conjunto de procesos, se caracteriza por ser secuencial y basado en la evidencia. Por ello, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se basa en una estructura sistemática y metodológica que facilita la recopilación y el análisis objetivo de datos, garantizando la precisión y la consistencia de los hallazgos.

Según Hernández Sampieri et al. (2014), señalan que el alcance correlacional se define como aquel que establece asociaciones entre variables de estudio. De este modo, el estudio investigativo determinó la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la DIRESA de Cajamarca.

Además, Huamán et al. (2022), indican que la investigación básica es un tipo de estudio que se enfoca en profundizar el conocimiento científico sobre la realidad, sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Es así que, el estudio es de tipo básico porque su principal objetivo es generar un mayor entendimiento teórico sobre las variables de estudio, sin tener una aplicación práctica directa o inmediata, es decir, se enfoca en profundizar en el conocimiento científico de estas variables en un contexto específico, sin que busque resolver problemas prácticos a corto plazo.

De acuerdo con Arispe et al. (2020), señalan que el diseño no experimental es un enfoque de investigación en el que no se manipulan las variables, sino que los fenómenos se observan tal como ocurren de manera natural, para luego ser analizados. Es por ello que, el estudio tiene un diseño no experimental porque las variables fueron analizadas en su contexto real, sin intervención directa.

Según Romero et al. (2021), indican que los estudios de corte transversal son aquellos en los que las mediciones se realizan en un único momento en el tiempo, sin llevar a cabo un seguimiento posterior del fenómeno, evento o suceso de interés. Por ello, el estudio es de corte transversal porque se realizará para el año 2024.

## **Población**

Para Tarrillo et al. (2024), es el conjunto de individuos o elementos que poseen una característica en común y que constituyen el objeto de estudio, representa el total de elementos sobre los cuales se desea obtener información. La población que conforma a la actual investigación es de 245 colaboradores que trabajan en la DIRESA Cajamarca.

Asimismo, Albornoz et al. (2023), señalan que la muestra es un subconjunto representativo de una población, seleccionado mediante un procedimiento técnico para su análisis. Para sacar la muestra representativa del presente estudio, se realizó la fórmula de la población finita, así:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50%)
- q = 1 – p (en este caso 50%)
- e = error de estimación máximo deseado (3%)

Desde luego, utilizando esta fórmula, se reemplazaron los valores y se realizó mediante Excel, mostrando un resultado final de la muestra de 150 colaboradores (tabla 1) a quienes se les aplicará los cuestionarios.

**Tabla 1**

*Resultado de población finita*

<b>Parámetro</b>	<b>Valores</b>
N	245
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%
<b>Numerador</b>	235.298
<b>Denominador</b>	1.5704
<b>n = 149.83 = 150</b>	

Además, Arias y Covinos (2021), indican que la unidad de análisis es el elemento o entidad específica de la que se obtienen datos o información, siendo el foco principal del estudio para su análisis. Por dicha razón, la unidad de análisis de este estudio fue un colaborador que trabaja en la DIRESA.

## **Mediciones**

La técnica de la encuesta según Hadi et al. (2023), es aquella que facilita la recopilación de datos a través de preguntas dirigidas al encuestado. Es por ello, que el presente estudio utilizó como técnica a la encuesta para las dos variables.

El instrumento del cuestionario Hadi et al. (2023), es una herramienta ampliamente utilizada para la recopilación de datos en investigaciones científicas, el cual consiste en una serie de preguntas organizadas y enumeradas en un formato tabular, acompañadas de opciones de respuesta que el encuestado debe seleccionar. Por dicha razón, el presente estudio investigativo hizo uso del cuestionario.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, conforme a Medina et al. (2023), lo definen como la capacidad para ofrecer resultados consistentes y estables, donde el instrumento debe generar datos precisos y reproducibles cuando se emplea en condiciones equivalentes.

Según Landaeta (2024), menciona que la validación de instrumentos de investigación se fundamenta en el método de jueces expertos, que consiste en la evaluación del instrumento por profesionales con amplia experiencia en el área temática correspondiente. Es por ello, que este estudio a través de sus instrumentos, serán validados por 3 profesionales expertos, quienes darán su punto de vista y evaluarán los instrumentos correspondientes. Cabe señalar que la validación de expertos será incluida en los anexos del presente estudio.

### **Procedimiento**

En primer lugar, se estableció contacto con el director de la DIRESA de Cajamarca para presentar formalmente el estudio. Durante esta reunión inicial, se entregó una carta de autorización en la que se solicitaba el uso del nombre de la institución; una vez otorgada la autorización, se coordinaron los días específicos para la aplicación de los cuestionarios, priorizando que estas actividades no interfirieran con las labores regulares de la institución.

Posteriormente, se diseñaron los cuestionarios destinados a medir las variables, utilizando la plataforma Google Forms (Formulario de Google) para facilitar su aplicación de manera virtual. Cabe señalar que dichos instrumentos fueron validados por expertos para asegurar su capacidad diagnóstica, garantizando preguntas claras y organizadas de forma lógica, evitando cualquier posible ambigüedad o sesgo en su formulación.

La recolección de datos se realizó mediante el envío de los cuestionarios virtuales a los participantes seleccionados, quienes recibieron instrucciones precisas sobre cómo completarlos. Además, se implementaron estrategias para controlar otros posibles sesgos. Por ejemplo, las preguntas del cuestionario fueron elaboradas para ser claras y directas, minimizando el riesgo de malinterpretaciones. Asimismo, la mayor parte de los participantes respondieron en condiciones similares, lo que ayudó a evitar inconsistencias en la recolección.

Durante el proceso, se realizó un seguimiento constante para asegurar que los cuestionarios se completaran dentro del plazo establecido, verificando la integridad y calidad de las respuestas recibidas. Finalmente, los datos recolectados fueron anonimizados y resguardados de forma segura antes de ser exportados al Excel y SPSS respectivamente.

### **Análisis de Datos**

El análisis de los datos recopilados se llevó a cabo siguiendo un proceso sistemático para avalar la precisión de los hallazgos. Inicialmente, las respuestas de los encuestados obtenidas a través del formulario de Google fueron descargadas en formato Excel, donde se verificaron y se aseguraron de que no hubiera valores ausentes o inconsistencias que afectaran el análisis. Posteriormente, los datos organizados en Excel fueron transferidos al software SPSS para su procesamiento. En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos donde se utilizaron gráficos de barras de frecuencias para visualizar la distribución de las respuestas en los diferentes cuestionarios. A continuación, se realizó el análisis inferencial; como paso inicial, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con muestras mayores a 50). Con base en los resultados se procedió al análisis de correlación entre las variables de estudio.

### **Aspectos Éticos**

La presente investigación ha seguido estrictos criterios éticos para garantizar el respeto de todos los involucrados en el proceso. En primer lugar, se ha cumplido con las normas establecidas por el Código de Ética de la Universidad Privada del Norte, confirmando la protección de los participantes y

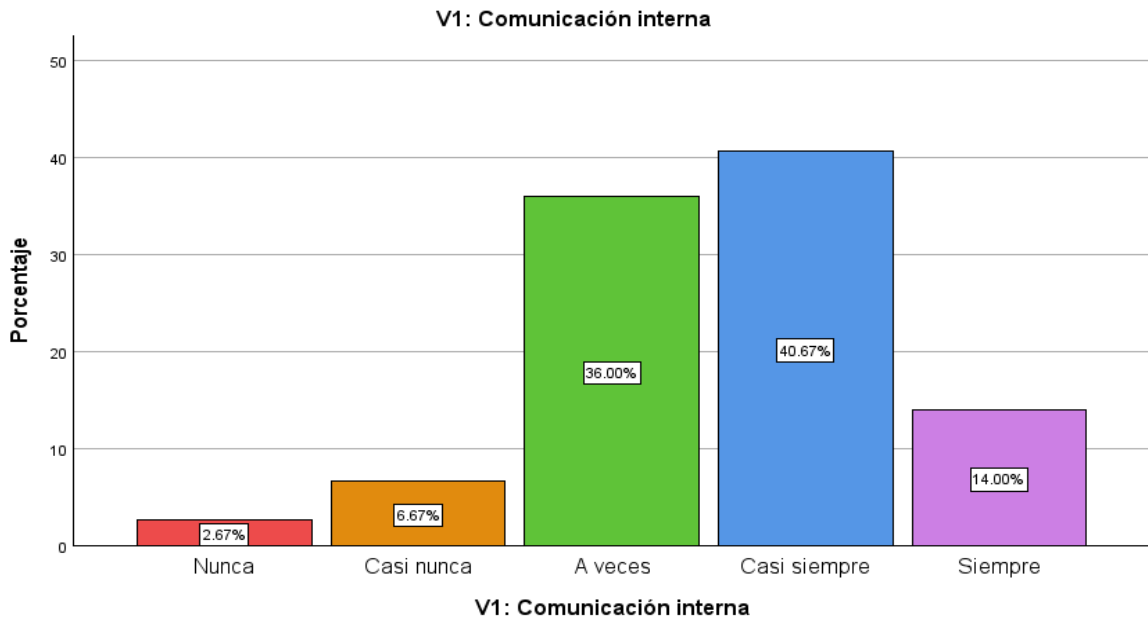
promoviendo la integridad del estudio. Cabe mencionar que, antes de recolectar cualquier dato, se solicitó a los participantes leer los objetivos, su alcance y las garantías de confidencialidad. Los datos recopilados fueron anónimos, evitando la identificación directa de los participantes, y se alojaron en una base de datos segura, accesible únicamente para los investigadores. Asimismo, la aplicación de los cuestionarios fue con un enfoque respetuoso y participativo, reduciendo al máximo cualquier posible incomodidad o estrés asociado al proceso. Además, las citas y referencias fueron alineadas según las normas APA en su séptima edición y el uso del gestor bibliográfico Mendeley. De esta forma, se aseguró que el desarrollo de la investigación respete principios fundamentales de integridad, transparencia y beneficio colectivo.

### Capítulo 3. Resultados

#### Resultados de análisis decriptivo

**Figura 1**

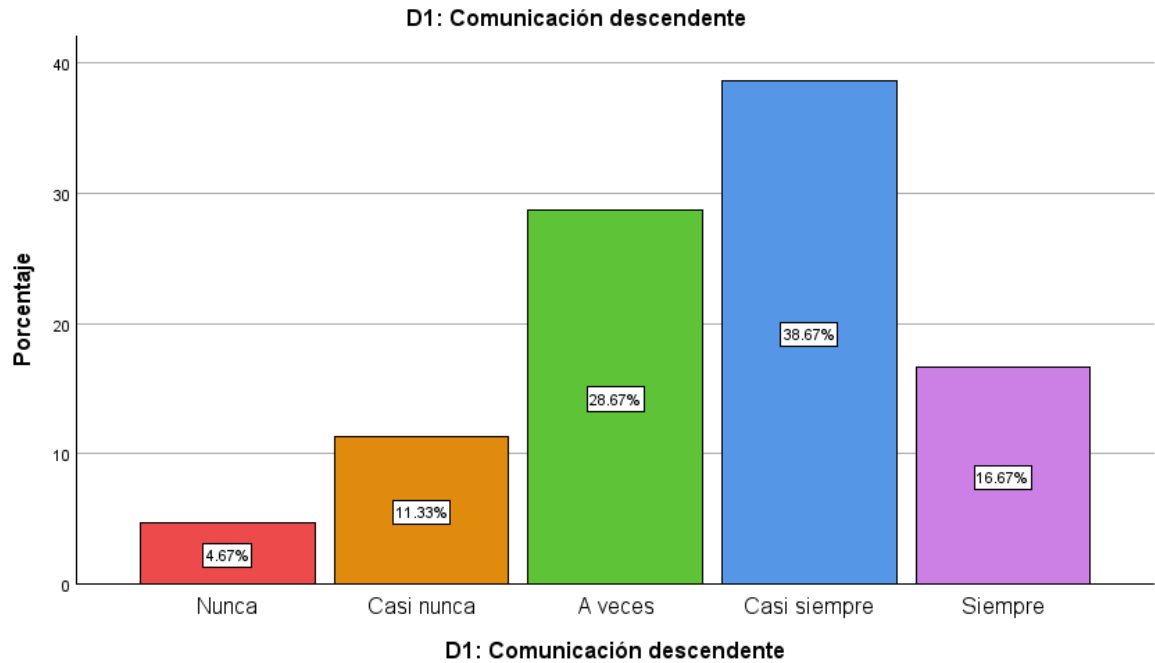
*Variable Comunicación Interna*



La figura 1 muestra que, en la DIRESA de Cajamarca, el 40.67% de los encuestados indicó que la comunicación interna ocurre "Casi siempre", y un 36% mencionó que sucede "A veces". Por otro lado, el 2.7% de los participantes señaló que "Nunca" hay comunicación interna. Finalmente, los resultados indican que la mayoría percibe la comunicación como frecuente, pero también hay un pequeño grupo que la considera inexistente.

**Figura 2**

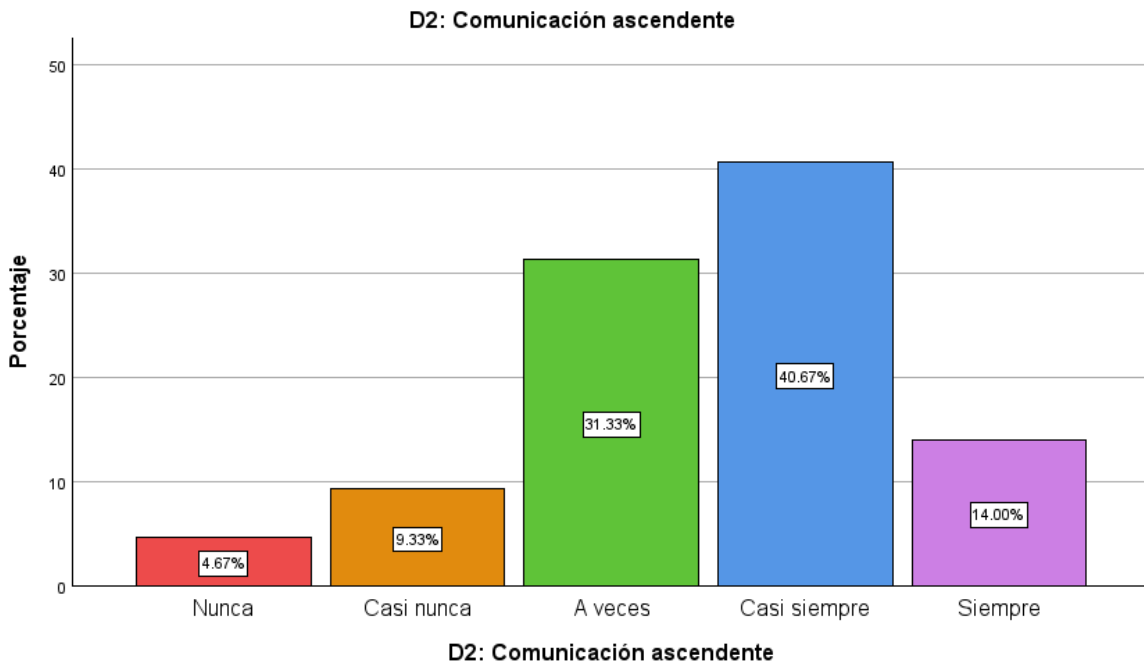
*Dimensión Comunicación descendente*



La figura 2 muestra que, en la DIRESA de Cajamarca, el 38.7% de los encuestados indicaron que la comunicación descendente ocurre "Casi siempre", mientras que un 28.7% mencionó que sucede "A veces". Sin embargo, el 4.7% de los participantes señaló que "Nunca" hay comunicación descendente. Lo anterior indica que, aunque la mayoría percibe una comunicación descendente frecuente, aún existen casos donde es escasa.

**Figura 3**

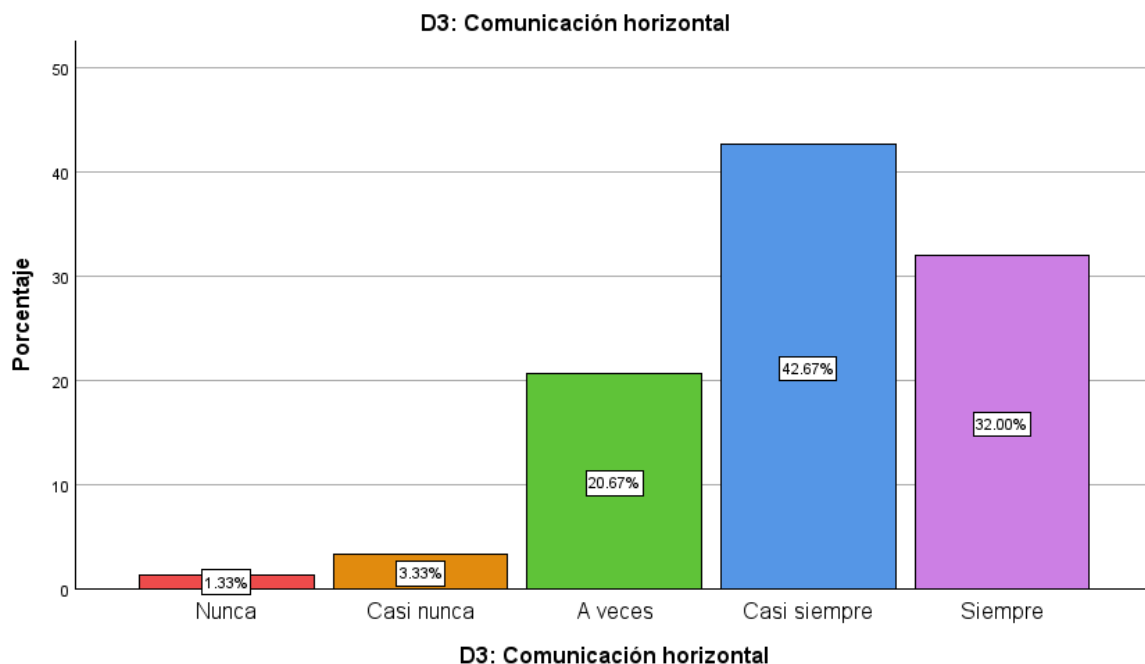
*Dimensión Comunicación ascendente*



En la figura 3, el 40.7% de los encuestados señaló que la comunicación ascendente ocurre "Casi siempre", mientras que un 31.3% indicó que sucede "A veces". Por otra parte, el 4.7% mencionó que "Nunca" existe comunicación ascendente, indicando que, aunque la mayoría percibe una comunicación ascendente frecuente, aún hay casos en los que es limitada o inexistente.

**Figura 4**

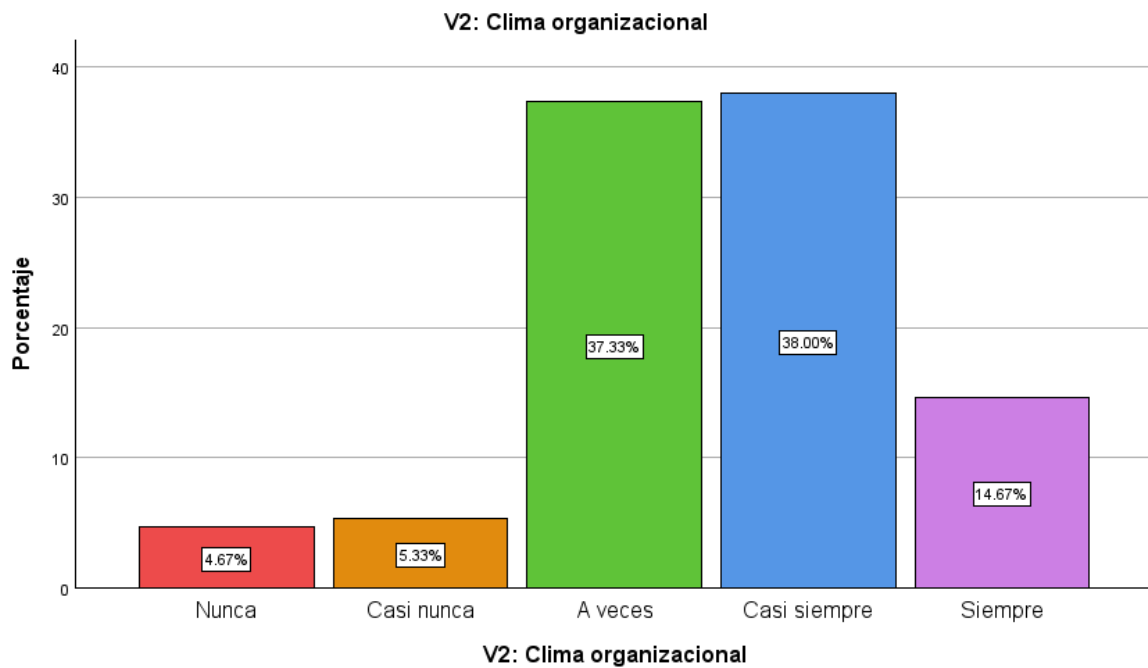
Dimensión Comunicación horizontal



En la figura 4, el 42.7% de los encuestados indicó que la comunicación horizontal ocurre "Casi siempre", mientras que un 32.0% señaló que sucede "Siempre". En contraste, solo el 1.3% mencionó que "Nunca" hay comunicación horizontal, indicando que la mayoría de los trabajadores percibe una comunicación fluida entre colegas, aunque existen casos aislados donde es prácticamente inexistente.

**Figura 5**

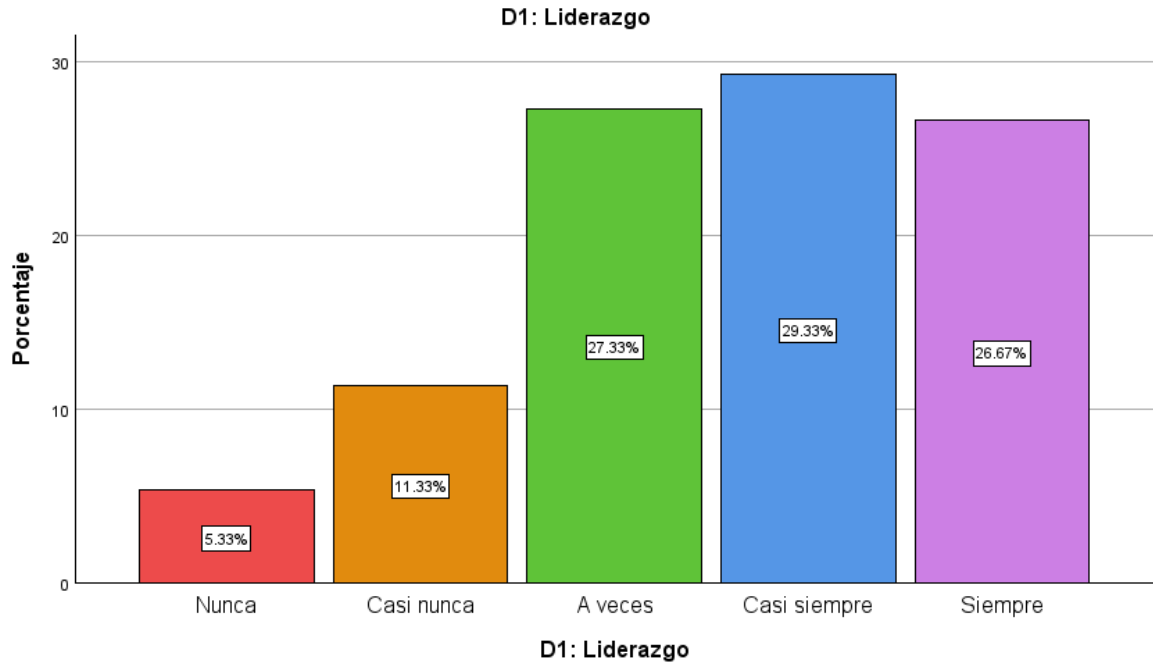
*Variable Clima organizacional*



En la figura 5, el 38.0% de los encuestados indicaron que el clima organizacional es "Casi siempre" favorable, y un 37.3% lo percibe "A veces" favorable. Por otro lado, el 4.7% de los participantes señaló que el clima organizacional es "Nunca" favorable, indicando que, aunque la mayoría percibe un clima organizacional generalmente positivo, hay un pequeño grupo que lo considera deficiente.

**Figura 6**

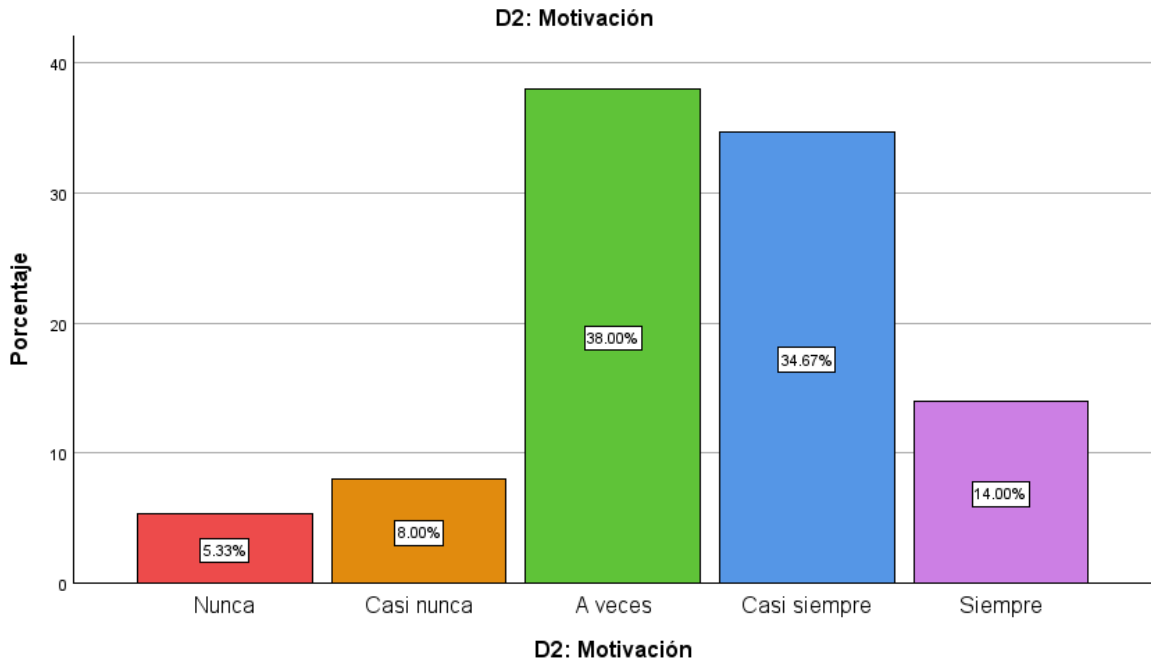
*Dimensión Liderazgo*



Se puede observar que en la figura 6, el 29.3% de los encuestados percibe que el liderazgo se ejerce "Casi siempre", mientras que un 26.7% considera que ocurre "Siempre". Sin embargo, el 5.3% de los encuestados mencionó que "Nunca" hay liderazgo, lo cual indica que, aunque la mayoría reconoce una presencia frecuente de liderazgo, todavía hay un grupo reducido que no lo percibe en absoluto.

**Figura 7**

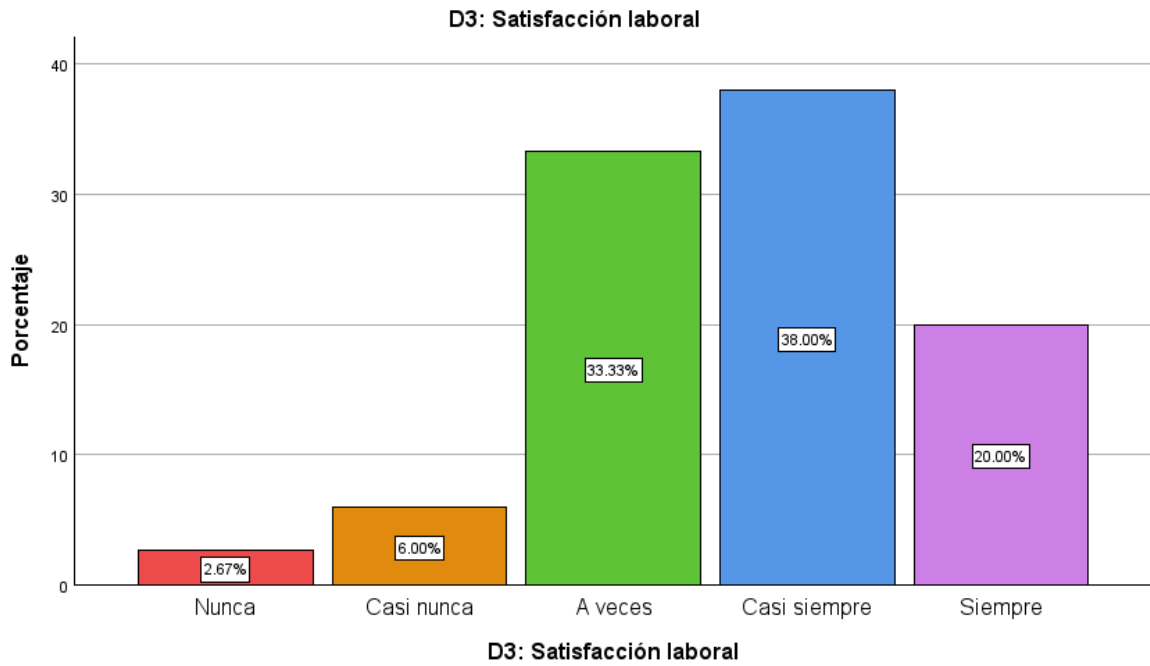
*Dimensión Motivación*



En la figura 7, el 38.0% de los encuestados percibe que la motivación se presenta "A veces", mientras que el 34.7% considera que ocurre "Casi siempre". Mientras que existe un 5.3% de los encuestados que afirmaron que "Nunca" experimentaron motivación en su entorno laboral, indicando que, aunque una parte siente motivación ocasionalmente, aún hay margen para mejorar en dicho aspecto.

**Figura 8**

*Dimensión Satisfacción laboral*



En la figura 8, se aprecia que el 38.0% de los encuestados manifestó que su satisfacción laboral se presenta "Casi siempre", mientras que el 33.3% indicó que ocurre "A veces". Por otro lado, un 2.7% de los encuestados afirmó que "Nunca" experimenta satisfacción en su trabajo. Los datos muestran una inclinación favorable, pero aún persiste un segmento que no experimenta una satisfacción continua en el entorno de trabajo.

## Resultados de análisis inferencial

### a) Prueba de normalidad V1, V2 y dimensiones

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Comunicación interna	.230	150	<.001	.877	150	<.001
V2: Clima organizacional	.214	150	<.001	.873	150	<.001
D1: Liderazgo	.194	150	<.001	.887	150	<.001
D2: Motivación	.198	150	<.001	.887	150	<.001
D3: Satisfacción laboral	.217	150	<.001	.879	150	<.001

Se observa que, en la tabla 2, el grado de libertad y/o muestra del presente estudio es de 150 colaboradores, por lo que se elige el estadístico Kolmogorov-Smirnov, dado que cumple con la regla que indica que, si la muestra es mayor a 50, se debe utilizar dicho estadístico. Desde luego, se observa que el nivel de significancia para cada variable y dimensión es menor a 0.05 ( $p < .001$ ), indicando que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se eligió el Rho de Spearman, dado que es el estadístico adecuado para datos no paramétricos.

### b) Prueba de hipótesis

#### **Prueba de hipótesis general:**

Ha: Existe relación entre comunicación y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe relación entre comunicación y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

**Tabla 3**

*Correlación entre comunicación interna y clima organizacional*

		V1:		
		Comunicación	V2: Clima	
		interna	organizacional	
Rho de Spearman	V1: Comunicación interna	Coef. de correl.	1.000	.831**
		Sig. (bil.)	.	<.001
		N	150	150
	V2: Clima organizacional	Coef. de correl.	.831**	1.000
		Sig. (bil.)	<.001	.
		N	150	150

La tabla 3 muestra un Rho de Spearman de 0.831, indicando una relación positiva y directa entre las variables. Además, el nivel de significancia fue menor al 0.001, confirmando una relación estadísticamente significativa. Es así que, se acepta la hipótesis alterna, indicando que una mejora en la comunicación interna dentro de la DIRESA de Cajamarca está fuertemente asociada con un mejor clima organizacional o viceversa.

### Prueba de hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación directa entre la comunicación y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe relación directa entre la comunicación y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

**Tabla 4**

*Correlación entre la comunicación interna y el liderazgo*

		V1:		
		Comunicación		
		interna	D1: Liderazgo	
Rho de Spearman	V1:	Coef. de correl.	1.000	.756**
	Comunicación	Sig. (bil.)	.	<.001
	interna	N	150	150
	D1: Liderazgo	Coef. de correl.	.756**	1.000
		Sig. (bil.)	<.001	.
		N	150	150

En la tabla 4, se observa un Rho de Spearman de 0.756, lo que evidencia una relación positiva y directa entre la comunicación interna y el liderazgo. Además, el nivel de significancia obtenido fue inferior a 0.001, lo que confirma la significancia estadística de esta relación. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna, indicando que una comunicación interna más efectiva se asocia directamente con un liderazgo más sólido dentro de la DIRESA de Cajamarca, o viceversa.

**Prueba de hipótesis específica 2:**

Ha: Existe relación directa entre la comunicación y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe relación directa entre la comunicación y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

**Tabla 5**  
*Correlación V1 y D2*

		V1:	
		Comunicación	
		interna	D2: Motivación
Rho de Spearman	V1:	Coefficiente de correlación 1.000	.787**
	Comunicación	Sig. (bilateral)	.
	interna	N	150
	D2:	Coefficiente de correlación .787**	1.000
	Motivación	Sig. (bilateral)	<.001
		N	150

La tabla 5 muestra un Rho de Spearman de 0.787, lo que evidencia una relación positiva y directa entre la comunicación interna y la motivación. Además, el nivel de significancia fue inferior a 0.001, confirmando la significancia estadística de esta relación. A partir de estos hallazgos, se acepta la hipótesis alterna, indicando que una comunicación interna más efectiva está directamente asociada con un mayor nivel de motivación dentro de la DIRESA de Cajamarca, o viceversa.

**Prueba de hipótesis específica 3:**

Ha: Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

Ho: No existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.

**Tabla 6**

*Correlación entre la comunicación interna y satisfacción laboral*

		V1:		
		Comunicación interna	D3: Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	V1:	Coef. de correl.	1.000	.736**
	Comunicación interna	Sig. (bil.)	.	<.001
		N	150	150
	D3: Satisfacción laboral	Coef. de correl.	.736**	1.000
		Sig. (bil.)	<.001	.
		N	150	150

En la tabla 6, se puede ver que los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.736, lo que indica una relación positiva y fuerte entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Además, el nivel de significancia obtenido fue inferior a 0.001, lo que confirma la significancia estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna, indicando que una comunicación interna más efectiva está directamente asociada con una mayor satisfacción laboral dentro de la DIRESA de Cajamarca, o viceversa.

## Capítulo 4. Discusión

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024. Los resultados alcanzados demostraron una correlación positiva y significativa entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.831 y un nivel de significancia menor a 0.001, por lo que se aceptó la hipótesis alterna.

Los resultados de la presente investigación guardan relación con el estudio de Solis (2021), quien también encontró una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional, con un Rho de Spearman de 0.767. De manera similar, Ñaguazo (2020) halló que una mayor frecuencia de comunicación interna estaba asociada con un clima laboral más satisfactorio en un contexto educativo, lo que coincide con la tendencia observada en la DIRESA de Cajamarca.

Por otro lado, los hallazgos contrastan con los resultados obtenidos por Cáceres (2021), quien determinó que no existía una relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral en trabajadores del sector productivo de Tacna ( $R=-0.123$ ;  $p=0.312$ ), dicha discrepancia se debe a diferencias en los sectores analizados, dado que el estudio de Cáceres se enfocó en el ámbito industrial, mientras que el presente estudio se desarrolló en una institución de salud, donde la comunicación interna tuvo un impacto más directo en el clima organizacional.

Desde un punto de vista teórico, los resultados respaldan las definiciones de comunicación interna propuestas por Antón y García (2019), quienes enfatizan que la comunicación interna es un sistema interrelacionado de comportamientos y opiniones influenciadas por códigos culturales. Además, se sostiene la premisa de Claro et al. (2022),

quienes destacan la importancia del flujo de información para el alineamiento organizacional y el funcionamiento efectivo.

Desde luego, la presente investigación aporta evidencia empírica sobre la relación que existe entre las variables en una institución del sector salud, reforzando de esta manera los hallazgos previos y por lo tanto amplía el conocimiento en contextos públicos de Cajamarca.

En cuanto al objetivo específico 1, el resultado fue un Rho de Spearman de 0.756, indicando una asociación fuerte entre las variables, afirmando que una comunicación interna eficiente está vinculada a un liderazgo más efectivo. Además, el p valor menor a 0.001, validando estadísticamente la relación y aceptando la hipótesis alterna.

Los resultados se relacionan con el estudio de Solis (2021), quien encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0.767 y un p-valor de 0.000, indicando una relación significativa y positiva entre la comunicación interna y el clima organizacional. Asimismo, el trabajo de Damián et al. (2021) señaló una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de profesionales sanitarios peruanos, con un coeficiente R de Pearson de 0.308. En la misma línea, la investigación de Barrera et al. (2021) halló una relación significativa entre comunicación interna y clima organizacional en una compañía de alimentos ( $r=0.576$ ;  $p<0.05$ ), evidenciando la importancia de una comunicación efectiva en el ámbito laboral.

Desde una perspectiva teórica, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con el planteamiento de Ventura et al. (2024), quienes definen el liderazgo como la capacidad de dirigir equipos de trabajo fomentando la confianza y seguridad necesarias para establecer una relación efectiva con los colaboradores. En ese sentido, una comunicación interna eficiente facilita el flujo de información, promueve la participación y fortalece la relación entre líderes

y subordinados, lo que contribuye al desarrollo organizacional.

Los hallazgos del primer objetivo específico dan razón de que la comunicación interna es importante en la consolidación del liderazgo dentro de la DIRESA de Cajamarca, ya que una buena gestión de la comunicación mejora la toma de decisiones del equipo de trabajo.

En base al objetivo específico 2, el resultado arrojó un Rho de Spearman de 0.787, demostrando una relación positiva y directa entre la comunicación interna y la motivación. Además, el nivel de significancia fue inferior a 0.001, es decir, menor al p valor de 0.05, confirmando la significancia estadística de esta relación. Finalmente, a partir de estos hallazgos, se acepta la hipótesis alterna.

Dichos resultados se alinean con el estudio de Burgos (2023), quien encontró una relación muy alta entre el clima laboral y el desempeño de los empleados en una empresa de seguridad, con un coeficiente de Spearman de 1.000 y un valor p de 0.000, resaltando la importancia del ambiente laboral en la motivación y productividad de los trabajadores. Asimismo, Solís (2021) determinó que la comunicación interna y el clima organizacional están altamente relacionados entre los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, con un Rho de Spearman de 0.767 y un p valor de 0.000.

En cuanto a la base teórica, Ventura et al. (2024) definen la motivación como el impulso que lleva a los empleados a alcanzar los objetivos de la empresa, promoviendo en ellos un sentido de responsabilidad y compromiso, la cual coincide con los hallazgos de la presente investigación, en donde una comunicación interna efectiva se traduce en mayores niveles de motivación y compromiso por parte de los trabajadores de la DIRESA de Cajamarca.

En consecuencia, los resultados corroboran que la comunicación interna es fundamental en la motivación del personal, alineándose con estudios previos y sustentándose en teorías antes

mencionadas.

En base al objetivo específico 3, los resultados reflejaron un coeficiente de correlación de 0.736, indicando una relación positiva y fuerte entre ambas variables. Asimismo, el p valor fue inferior a 0.001, confirmando la significancia de dicha relación. Es así que, se aceptó la hipótesis alterna, indicando que una comunicación interna eficaz está directamente asociada con una mayor satisfacción laboral dentro de la institución.

Los resultados se relacionan con los hallazgos de Díaz y Vásquez (2022), quienes encontraron una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman de 0.693;  $p < 0.05$ ), respaldando los resultados del presente estudio.

Por otro lado, los resultados del estudio de Cáceres (2021) en el sector productivo de Tacna contrastan con los hallazgos obtenidos, ya que en dicho estudio la relación entre la comunicación interna y el clima laboral fue baja e inversa (R de Pearson de -0.123;  $p = 0.312$ ), esta oposición se debe a diferencias en el contexto laboral y la cultura organizacional que existen en las entidades públicas del Perú.

La base teórica acerca de la satisfacción laboral de Ventura et al. (2024), establece que esta dimensión está vinculada con la percepción de un ambiente positivo donde los empleados se sienten valorados y satisfechos con su trabajo. Los resultados del presente estudio sustentan este modelo teórico, ya que indican que una comunicación interna efectiva favorece a una mayor percepción de reconocimiento y bienestar en los empleados.

A partir del análisis realizado, se observa que la comunicación interna es importante

para que haya una buena la satisfacción laboral, aunque su relación varía según el contexto organizacional y la cultura institucional en cada estudio. En investigaciones previas realizadas en el sector educativo y municipal, se ha encontrado una relación positiva similar, lo que indica que estos resultados se generalizan en instituciones públicas con estructuras jerárquicas similares. Sin embargo, estudios como el de Cáceres (2021) evidencian que, en ciertos sectores productivos, la comunicación interna no siempre influye de manera significativa en la satisfacción laboral, debido a diferencias en la naturaleza del trabajo o el nivel de autonomía de los colaboradores.

### **Limitaciones**

Se identificaron diversas limitaciones tales como la disponibilidad de los participantes, ya que algunos colaboradores se encontraban con una carga laboral elevada y, aunque lograron responder las encuestas virtuales en Google Forms, el tiempo fue prolongado durante dos semanas adicionales.

Otra limitación importante fue la posible falta de sinceridad en las respuestas debido a temores sobre represalias o malinterpretaciones dentro de la institución, aunque se garantizó la confidencialidad de la información, algunos participantes pudieron haber modificado sus respuestas para alinearse con expectativas organizacionales.

### **Implicancias y Estudios Futuros**

Desde una perspectiva teórica, la investigación aporta al entendimiento de la relación entre las variables dentro de instituciones públicas de salud, sirviendo como fundamento para estudios posteriores en este ámbito.

A nivel práctico, los hallazgos pueden ser utilizados por la DIRESA de Cajamarca para diseñar estrategias de mejora en sus canales y procesos de comunicación, fomentando un

ambiente laboral más favorable.

Para los profesionales en Comunicaciones, Gestión de RR.HH y Administración Pública, dichos resultados ofrecen información relevante sobre la relación entre las variables. A su vez, para académicos e investigadores, el estudio amplía el análisis a nuevas variables como liderazgo, satisfacción laboral y desempeño organizacional. Asimismo, los futuros estudios deben abordar esta temática, incorporando observaciones directas y entrevistas a profundidad para complementar los datos cuantitativos.

### **Conclusiones**

En base al objetivo general, se concluye que hay una correlación positiva y directa ( $Rho = 0.831$  y un nivel de significancia inferior a 0.001) entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, indicando que una mejora en la comunicación interna se relaciona con un entorno organizacional más favorable. Por tanto, se enfatiza la importancia de reforzar los canales y estrategias comunicacionales para mejorar el ambiente laboral y el rendimiento del personal.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva ( $Rho=0.756$ ) y significativa ( $p < 0.001$ ) entre la comunicación interna y el liderazgo en la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, evidenciando que una comunicación interna eficaz influye de manera notable en el fortalecimiento de un liderazgo participativo y sólido en la institución. La claridad en la transmisión de mensajes, así como la disposición de los líderes para escuchar y brindar retroalimentación, favorecen la toma de decisiones y promueven una mayor cohesión organizacional.

Con relación al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación positiva ( $Rho= 0.787$ ) y significativa ( $p < 0.001$ ) entre la comunicación interna y la motivación

del personal. Los resultados indicaron que una comunicación clara y efectiva incide favorablemente en la motivación de los colaboradores, al permitir el reconocimiento de sus logros y la creación de un entorno laboral estimulante. Por ello, se recomienda implementar estrategias comunicacionales que fortalezcan el compromiso y la satisfacción laboral del equipo humano.

En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva ( $Rho = 0.736$ ) y significativa ( $p < 0.001$ ) entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, lo que indica que una comunicación organizacional clara y bien estructurada influye de manera favorable en la satisfacción dentro del entorno laboral. La disponibilidad de información precisa, el acceso a canales adecuados y la promoción de un diálogo abierto contribuyen al bienestar del personal y fortalecen su permanencia en la institución.

## Referencias

- Albornoz, E., Guzmán, M., Sidel, K., Chuga, J., González, J., Herrera, J., Zambrano, L., Cañizales, A., Cruz, K., Vera, L., Márquez, A., González, R., Luna, H., Macias, A., Brice, D. y Arteaga, R. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación* (2023 Mawil Publicaciones de Ecuador, Ed.; 1ª ed.). <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Antezana, M. (2020, octubre 29). *Comunicación interna: Nada volverá a ser como antes*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-nada-volvera-a-ser-como-antes>
- Antón, A. García, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia* , 24(2), 554–572. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31510/32593>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (ENFOQUES CONSULTING EIRL, Ed.; 1ª ed.). [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica* (Universidad Internacional del Ecuador, Ed.; 1ª ed.). <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barrera, E., Fang, Y. y Vásquez, P. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>

- Cáceres, R. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima laboral en las empresas vitivinícolas de la provincia de Tacna en el 2021* [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Newmann]. <https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/314>
- Cantú, N., Pedraza, N. y Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación Universitaria*, 16(4), 11–20. <https://es.wikipedia.org/wiki/Isla>
- Chávez, L. y Coronel, R. (2023). Comunicación interna y su influencia en las empresas. *Reviste Horizonte*, 10(1), 170–184. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2482/2926>
- Chiquillo, J., Amaya, N. y Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1295–1311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Claro, C., Ayala, M. y Barros, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work Chile. *Anagramas: Rumbos y sentidos de la comunicación*, 21(41), 1–27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8535241>
- Damián, J., Castillo, E. y Reyes, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624–632. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>
- Díaz, R. y Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28–41. <https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223/283>
- Doria, A., Vivas, A., Neira, F. y Durand, D. (2023). Clima laboral y su influencia en las habilidades de los directivos, Maule, Chile. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*

*KOINONIA*, 8(1), 211–225. <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v8s1/2542-3088-raiko-8-s1-211.pdf>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* (Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C, Ed.; 1ª ed., Vol. 1). <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)* (2018ª ed., Vol. 10, Número 18). Universidad Nacional Autónoma de México. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Ediciones, S.A. de C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Huacán, D. y Bejar, E. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la empresa Rurachkani Perú Contratistas y Consultores Sociedad Anónima Cerrada - RUPECO S.A.C. de la ciudad de Cusco, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1359>

Huamán, E., Anicama, E., González, E., Félix, H. y Chu, W. (2022). *Metodología de la investigación científica* (Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial, Ed.; 1ª ed.). <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Landaeta, C. (2024). *Manual: Proceso de Validación de Instrumentos de Investigación Científica* (Universidad San Francisco de Asís, Ed.; 1<sup>a</sup> ed.).  
<https://zenodo.org/records/13386307>
- López, P. (2021). Determinación de los factores que perjudican el clima laboral en el sector de las Pymes, Cantón la Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(3), 27–39. <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/35/179>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C. y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (P. A. A. F. Wilson Sucari, Ed.; 1<sup>a</sup> ed.).  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Medina, N., Oyola, H. y Heredia, F. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 12(1), 55–63.  
<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/3647/2972>
- Pérsico, A. y Castro, F. (2022). *Clima laboral y calidad de vida* (Academia Judicial de Chile, Ed.; 1<sup>a</sup> ed.). <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/11/MD47-Clima-laboral-y-calidad-de-vida.pdf>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 9–25.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Project. (2024, marzo 25). *Estadísticas de comunicación 2024*. Project.  
<https://www.project.co/communication-statistics/>

Pumble. (2024, febrero 13). *Estadísticas de comunicación en el lugar de trabajo para 2024*.

Pumble. <https://pumble.com/learn/es/communication/communication-statistics/>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación* (Edicumbre Editorial Corporativa, Ed.; 1<sup>a</sup> ed.).

<https://www.wordreference.com/sinonimos/cuidado>

Saldaña, E., Horna, R. y Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano.

*Economía & Negocios*, 5(1), 226–238.

<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894>

Solis, F. (2021). *Comunicación interna y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123799>

Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W. y Velez, S. (2024).

*Metodología de la investigación una mirada global* (CID - Centro de Investigación y Desarrollo, Ed.; 1<sup>a</sup> ed.). <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>

Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2), 217–237.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932023000200217](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200217)

Ventura, E., Castro, E. y Matta, E. (2024). Impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores en empresas de Lima. *Revista Tecnológica - Espol*, 36(1), 124–134.

<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/1144/761>

Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M. y Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉND0*, 24(3), 147–153.  
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>

Villafuerte, S., Viteri, F. y López, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. *Revista espacios*, 42(8), 14–26.  
<https://revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Consistencia Interna

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación interna y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024?	Determinar la relación que existe entre comunicación interna y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	Existe relación entre comunicación interna y clima organizacional de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	<b>Variable 1:</b> Comunicación interna <b>Dimensiones:</b>	<b>Tipo de investigación:</b> Básica. <b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental. <b>Población:</b> 450 colaboradores <b>Muestra:</b> 317 colaboradores que laboran en la DIRESA Cajamarca <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	- La comunicación descendente. - La comunicación ascendente. - La comunicación horizontal. <b>Variable 2:</b> Clima organizacional <b>Dimensiones:</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	Existe relación directa entre la comunicación interna y el liderazgo de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	- Liderazgo.	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	Existe relación directa entre la comunicación interna y la motivación de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	- Motivación.	
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	Existe relación directa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca, 2024.	- Satisfacción laboral.	

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Técnicas e Instrumentos	Escala de medición
<b>Variable 1:</b> Comunicación interna	La comunicación interna es el intercambio de información clave para fomentar el compromiso organizacional y garantizar su flujo eficaz. (Saldaña et al., 2022).	Para la variable comunicación interna se considerarán 3 dimensiones: la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal, las cuales serán medidas a través de un cuestionario con escala de Likert.	La comunicación descendente	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	Ordinal
			La comunicación ascendente		
			La comunicación horizontal		
<b>Variable 2:</b> Clima organizacional	El clima organizacional es el conjunto de características, cualidades y percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. (Ventura et al., 2024).	Para la variable clima organizacional se considerarán 3 dimensiones: liderazgo, motivación y satisfacción laboral, las cuales serán medidas a través de un cuestionario con escala de Likert.	Liderazgo	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	Ordinal
			Motivación		
			Satisfacción laboral		

### Anexo 3. Cuestionario para variable comunicación interna

#### Introducción:

Estimado/a participante, este cuestionario tiene como objetivo explorar cómo se lleva a cabo la comunicación interna dentro de la DIRESA Cajamarca. Su participación es fundamental para obtener una visión precisa sobre la eficacia de la comunicación en la organización y su impacto en el desempeño y bienestar del personal. Las respuestas que usted brinde serán tratadas de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación.

Por favor, lea atentamente cada afirmación y seleccione la opción que mejor describa su experiencia en relación con la comunicación interna en su entorno laboral.

**Escala de Respuesta:** Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Comunicación descendente	1. ¿Recibe directrices claras y oportunas de sus superiores para realizar sus funciones?					
	2. ¿Se le informa sobre las decisiones estratégicas que afectan su trabajo?					
	3. ¿Considera que las políticas y objetivos organizacionales son comunicados de forma adecuada?					

	4. ¿Recibe retroalimentación frecuente por parte de sus superiores?					
Comunicación ascendente	5. ¿Siente que tiene la oportunidad de expresar sus inquietudes a sus superiores?					
	6. ¿Percibe que las sugerencias realizadas por usted son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?					
	7. ¿Puede reportar problemas o situaciones relevantes a sus superiores sin dificultades?					
	8. ¿Siente que su opinión contribuye al mejoramiento de los procesos organizacionales?					
Comunicación horizontal	9. ¿Coordina de manera efectiva con sus colegas para cumplir con las tareas asignadas?					
	10. ¿Comparte información relevante con sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas?					
	11. ¿Cree que existe un buen nivel de colaboración entre los equipos de trabajo?					

	12. ¿Sientes que la comunicación con sus compañeros es fluida y efectiva en el día a día?					
--	---	--	--	--	--	--

#### Anexo 4. Cuestionario para variable clima organizacional

##### Introducción:

Estimado/a participante, este cuestionario tiene como objetivo explorar cómo se lleva a cabo el clima organizacional dentro de la DIRESA Cajamarca. Su participación es fundamental para obtener una visión precisa sobre la eficacia de la comunicación en la organización y su impacto en el desempeño y bienestar del personal. Las respuestas que usted brinde serán tratadas de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente con fines de investigación.

Por favor, lea atentamente cada afirmación y seleccione la opción que mejor describa su experiencia en relación con la comunicación interna en su entorno laboral.

**Escala de Respuesta:** Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4	5
Liderazgo	1. ¿Siente que su líder fomenta la confianza y el respeto mutuo en el equipo?					
	2. ¿Percibe que su líder comunica de manera efectiva los objetivos y prioridades del equipo?					

	3. ¿Considera que su líder toma decisiones justas y basadas en las necesidades del equipo?					
	4. ¿Recibe orientación clara y apoyo por parte de su líder para realizar su trabajo?					
Motivación	5. ¿Se siente motivado a alcanzar los objetivos establecidos por su área de trabajo?					
	6. ¿Percibe que su entorno laboral promueve el compromiso con sus responsabilidades?					
	7. ¿Cree que la organización reconoce adecuadamente sus logros y esfuerzos?					
	8. ¿Siente que tiene oportunidades para desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente?					
Satisfacción laboral	9. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades?					
	10. ¿Percibe que su trabajo es valorado por la organización?					
	11. ¿Cree que su empleo contribuye a su bienestar personal y profesional?					

	12. ¿Está conforme con el equilibrio entre las demandas laborales y su tiempo personal?					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 5. Recolección de datos en Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG		
1	Variable 1: Comunicación interna													Variable 2: Clima organizacional											PROMEDIO										
2	Comunicación descendente				Comunicación ascendente				Comunicación horizontal					Liderazgo				Motivación				Satisfacción laboral													
3	N°	1. ¿Recibe directrices claras y oportunas de sus superiores para realizar sus funciones?	2. ¿Se le informa sobre las decisiones estratégicas que afectan su trabajo?	3. ¿Considera que las políticas y objetivos organizacionales son comunicados de forma adecuada?	4. ¿Recibe retroalimentación frecuente por parte de sus superiores?	5. ¿Siente que tiene la oportunidad de expresar sus inquietudes a sus superiores?	6. ¿Percebe que las sugerencias realizadas por usted son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	7. ¿Puede reportar problemas o situaciones relevantes a sus superiores sin dificultades?	8. ¿Siente que su opinión contribuye al mejoramiento de los procesos organizacionales?	9. ¿Coordina de manera efectiva con sus colegas para cumplir con las tareas?	10. ¿Comparte información relevante con sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas?	11. ¿Cree que existe un buen nivel de colaboración entre los equipos de trabajo?	12. ¿Sientes que la comunicación con sus compañeros es fluida y efectiva en el día a día?	13. ¿Siente que su líder fomenta la confianza y el respeto mutuo en el equipo?	14. ¿Percebe que su líder comunica de manera efectiva los objetivos y prioridades del equipo?	15. ¿Considera que su líder toma decisiones justas y basadas en las necesidades del equipo?	16. ¿Recibe orientación clara y apoyo por parte de su líder para realizar su trabajo?	17. ¿Se siente motivado a alcanzar los objetivos establecidos por su área de trabajo?	18. ¿Percebe que su entorno laboral promueve el compromiso con sus responsabilidades?	19. ¿Cree que la organización reconoce adecuadamente sus logros y esfuerzos?	20. ¿Siente que tiene oportunidades para desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente?	21. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades?	22. ¿Percebe que su trabajo es valorado por la organización?	23. ¿Cree que su empleo contribuye a su bienestar personal y profesional?	24. ¿Está conforme con el equilibrio entre las demandas laborales y su tiempo personal?	V1: Comunicación interna	D1: Comunicación descendente	D2: Comunicación ascendente	D3: Comunicación horizontal	V2: Clima organizacional	D1: Liderazgo	D2: Motivación	D3: Satisfacción laboral		
4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	
5	2	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
8	5	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	4	2	5	3	3	3	3	4	2	1	3	4	
9	6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	7	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	8	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
12	9	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	11	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
15	12	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	5	
16	13	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	14	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	
18	15	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5		
19	16	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	17	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	2	1	1	3	2	5	3	3	2	2	4	3	5	2	3	3	
21	18	3	1	3	1	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	3	4	4	
22	19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
23	20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
24	21	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
25	22	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

26	23	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3		
27	24	2	2	1	1	2	2	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	2	2	2	4	2	1	1	3		
28	25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
29	26	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3			
30	27	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2		
31	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
32	29	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2		
33	30	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	31	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5		
35	32	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4		
36	33	3	2	2	1	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4		
37	34	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
38	35	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3		
39	36	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4		
40	37	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3		
41	38	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	39	4	1	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4		
43	40	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
44	41	3	3	5	5	3	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4		
45	42	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4		
46	43	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3		
47	44	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4		
48	45	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4		
49	46	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3		
50	47	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5		
51	48	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
52	49	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4		
53	50	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
54	51	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
55	52	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	2	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5		
56	53	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3		
57	54	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4		
58	55	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4		
59	56	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3		
60	57	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
61	58	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3		
62	59	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4		
63	60	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4		
64	61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
65	62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
66	63	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	
67	64	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3
68	65	2	3	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
69	66	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	67	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	

71	68	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	
72	69	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	70	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	71	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
75	72	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
76	73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
77	74	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
78	75	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
79	76	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
80	77	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
81	78	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	79	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	
83	80	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
84	81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
85	82	4	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	3	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	83	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	84	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5		
88	85	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
89	86	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
90	87	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	88	5	4	4	3	5	1	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5
92	89	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	90	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
94	91	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
95	92	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	93	3	1	2	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	
97	94	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3
98	95	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	
99	96	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	
100	97	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
101	98	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
102	99	5	3	4	2	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	
103	100	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
104	101	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
105	102	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
106	103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	104	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
108	105	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	106	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
110	107	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	
111	108	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
112	109	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
113	110	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
114	111	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
115	112	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	

116	113	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1		
117	114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
118	115	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	3	4	3	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
119	116	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5		
120	117	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
121	118	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	
122	119	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
123	120	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
124	121	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	2	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	
125	122	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3		
126	123	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	
127	124	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	
128	125	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
129	126	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
130	127	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	4	2	5	3	3	3	3	4	2	1	3	4	
131	128	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
132	129	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	130	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
134	131	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	132	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	
136	133	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
137	134	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4
138	135	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
139	136	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	
140	137	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
141	138	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4
142	139	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
143	140	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	
144	141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	142	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	
146	143	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
147	144	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
148	145	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4
149	146	3	2	2	1	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	4
150	147	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	148	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
152	149	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
153	150	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3

### Anexo 5. Recolección de datos en SPSS

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var
1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
2	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4			
5	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	4	2	5	3	3	3	3	3	4	2	1	3		
6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
7	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
8	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4			
9	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3				
11	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3			
12	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3			
13	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4				
14	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4				
15	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5				
16	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5				
17	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	2	1	1	3	2	5	3	3	2	2	4	3	5				
18	3	1	3	1	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5				
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5				
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5				
21	4	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5				
22	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4				
23	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3			
24	2	2	1	1	2	2	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	2	2	2	4	2	1	1			

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var	
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
26	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3			
27	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
29	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2			
30	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
31	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
32	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4			
33	3	2	2	1	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4			
34	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3			
35	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3		
36	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4			
37	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3		
38	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	4	1	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4			
40	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
41	3	3	5	5	3	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4			
42	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
43	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3		
44	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4			
45	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4			
46	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3			
47	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5		
48	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var	
49	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4			
50	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
51	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3			
52	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	2	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5		
53	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3			
54	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4			
55	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4			
56	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3			
57	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
58	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3		
59	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4			
60	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
63	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4			
64	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3		
65	2	3	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3			
66	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5			
67	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
68	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4			
69	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
70	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
71	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
72	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var	
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5			
74	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3			
75	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
76	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
77	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3			
78	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
79	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4			
80	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1			
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
82	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	3	4	3	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3			
83	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2			
84	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5			
85	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
86	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4			
87	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
88	5	4	4	3	5	1	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5		
89	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
90	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4			
91	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
93	3	1	2	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3			
94	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4			
95	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4			
96	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4			

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var		
97	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3					
98	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4			
99	5	3	4	2	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4				
100	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4				
101	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
102	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5			
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
104	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
105	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
106	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
107	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
108	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4			
109	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
110	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3			
111	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
112	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4				
113	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
115	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	3	4	3	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
116	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5			
117	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
118	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4			
119	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
120	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3			

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var			
121	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	1	2	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
122	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3			
123	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4				
124	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4				
125	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3				
126	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
127	3	2	3	2	2	3	2	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	2	5	3	3	3	3	4	2	1	3	4				
128	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
129	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
130	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
131	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
132	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3			
133	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
134	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4					
135	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
136	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3			
137	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5			
138	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4			
139	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3			
140	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2			
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
142	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2				
143	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4			
144	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5			

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	V 1	D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 2	D1 V2	D2 V2	D3 V2	var	var		
132	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3				
133	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3				
134	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4				
135	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5				
136	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3				
137	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5				
138	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4			
139	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3				
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2			
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
142	3	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2				
143	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
144	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5				
145	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4				
146	3	2	2	1	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4				
147	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3				
148	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3			
149	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4				
150	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3				
151																																				
152																																				
153																																				
154																																				
155																																				

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

\*Base de datos general.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	3	0	1. ¿Recibe directrices claras y oportunas de sus superiores para realizar sus funciones?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	3	0	2. ¿Se le informa sobre las decisiones estratégicas que afectan su trabajo?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	3	0	3. ¿Considera que las políticas y objetivos organizacionales son comunicados de forma adecuada?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	3	0	4. ¿Recibe retroalimentación frecuente por parte de sus superiores?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	3	0	5. ¿Siente que tiene la oportunidad de expresar sus inquietudes a sus superiores?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	3	0	6. ¿Percibe que las sugerencias realizadas por usted son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	3	0	7. ¿Puede reportar problemas o situaciones relevantes a sus superiores sin dificultades?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	3	0	8. ¿Siente que su opinión contribuye al mejoramiento de los procesos organizacionales?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	3	0	9. ¿Coordina de manera efectiva con sus colegas para cumplir con las tareas asignadas?	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	3	0	10. ¿Comparte información relevante con sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	3	0	11. ¿Cree que existe un buen nivel de colaboración entre los equipos de trabajo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	3	0	12. ¿Sientes que la comunicación con sus compañeros es fluida y efectiva en el día a día?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	3	0	13. ¿Siente que su líder fomenta la confianza y el respeto mutuo en el equipo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	3	0	14. ¿Percibe que su líder comunica de manera efectiva los objetivos y prioridades del equipo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	3	0	15. ¿Considera que su líder toma decisiones justas y basadas en las necesidades del equipo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	3	0	16. ¿Recibe orientación clara y apoyo por parte de su líder para realizar su trabajo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	3	0	17. ¿Se siente motivado a alcanzar los objetivos establecidos por su área de trabajo?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	3	0	18. ¿Percibe que su entorno laboral promueve el compromiso con sus responsabilidades?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	3	0	19. ¿Cree que la organización reconoce adecuadamente sus logros y esfuerzos?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	3	0	20. ¿Siente que tiene oportunidades para desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	3	0	21. ¿Está satisfecho con el ambiente laboral en el que desarrolla sus actividades?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	3	0	22. ¿Percibe que su trabajo es valorado por la organización?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	3	0	23. ¿Cree que su empleo contribuye a su bienestar personal y profesional?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	3	0	24. ¿Está conforme con el equilibrio entre las demandas laborales y su tiempo personal?	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V1	Numérico	3	0	V1: Comunicación interna	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Escala	Entrada
26	D1V1	Numérico	3	0	D1: Comunicación descendente	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
27	D2V1	Numérico	3	0	D2: Comunicación descendente	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

25 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO [Clásico](#)

