



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Comunicación organizacional y clima laboral en los empleados del área de  
logística de la empresa UNIMAQ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Alex Ives La Rosa Egoavil – Administración y Dirección de Negocios

Bill Bryan Arenales Aquino – Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

**MG. JUAN MANUEL RICRA MAYORCA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Srta.

Giuliana Solf Guglielmi

Sr:

Oscar Fattorini Rodriguez

### **DEDICATORIA**

A nuestras familias, por su confianza y apoyo para llegar a cumplir con eficiencia nuestras metas, por animarnos a seguir avanzando para lograr nuestros objetivos, que con perseverancia y empeño hemos obtenido una excelente educación para este logro.

### **AGRADECIMIENTO**

Al Mg Juan Manuel Ricra Mayorca, asesor de esta tesis, por su integridad, vocación y guía nos encaminó y mostró que senda poder seguir para que este proyecto tenga las bases correctas y se convierta en una herramienta óptima para el análisis de investigación deseado.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
I. Información general .....	8
1.1 Título del Proyecto .....	8
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	8
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada .....	8
1.4 Localización o alcance de la solución .....	9
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	10
2.1 Marco teórico .....	10
2.1.1 Antecedentes de la investigación .....	10
2.1.2 Bases teóricas.....	14
2.1.3 Definición de términos básicos .....	22
2.2 Hipótesis y variables .....	25
2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	25
2.2.2 Operacionalización de variables .....	25
2.3 Plan de actividades del proyecto.....	26
2.4 Metodología de la investigación .....	27

2.4.1	Diseño metodológico .....	27
2.4.2	Diseño muestral .....	27
2.4.3	Técnicas de recolección de datos.....	27
2.4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	27
2.4.5	Aspectos éticos .....	27
III.	Estimación del costo del proyecto.....	28
3.1	Estimación de los costos necesarios para la implementación .....	28
IV.	Desarrollo de la propuesta de innovación .....	29
4.1	Resultados descriptivos .....	29
4.1.1	Resultados de la Variable Comunicación Organizacional.....	29
4.1.2	Resultados de la Variable Clima Laboral .....	34
4.2	Prueba de hipótesis .....	39
4.2.1	Prueba de hipótesis general .....	40
4.2.2	Prueba de hipótesis específicas .....	41
V.	Conclusiones y recomendaciones .....	48
5.1	Conclusiones .....	48
5.2	Recomendaciones .....	49
VI.	Referencias bibliográficas.....	51
VII.	Anexos .....	53
7.1	Matriz de consistencia .....	54
7.2	Matriz de operacionalización de variables.....	55
7.3	Instrumentos de recolección de datos.....	56
7.4	Validación de expertos.....	58
7.5	Permiso o autorización para realizar el estudio.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Presupuesto del proyecto</i> .....	28
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias de la variable Comunicación organizacional ...</i>	29
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión Comunicación</i> .....	30
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión Información</i> .....	31
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión contribución</i> .....	32
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión confianza</i> .....	33
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de la variable Clima laboral</i> .....	34
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión involucramiento</i> .....	35
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión comunicación</i> .....	36
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión reconocimiento</i> .....	37
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias según la dimensión condiciones</i> .....	38
Tabla 12 <i>Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman</i> .....	40
Tabla 13 <i>Correlación entre las variables comunicación organizacional y clima laboral</i> .....	41
Tabla 14 <i>Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión involucramiento laboral</i> .....	42
Tabla 15 <i>Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión comunicación</i> .....	43
Tabla 16 <i>Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión reconocimiento</i> .....	45
Tabla 17 <i>Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión condición laboral</i> .....	46

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 <i>Gráfico de barras de la variable Comunicación organizacional</i> .....	30
Figura 2 <i>Gráfico de barras de la dimensión Coordinación</i> .....	31
Figura 3 <i>Gráfico de barras de la dimensión Información</i> .....	32
Figura 4 <i>Gráfico de barras de la dimensión contribución</i> .....	33
Figura 5 <i>Gráfico de barras de la dimensión confianza</i> .....	34
Figura 6 <i>Gráfico de barras de la variable Clima laboral</i> .....	35
Figura 7 <i>Gráfico de barras de la dimensión involucramiento</i> .....	36
Figura 8 <i>Gráfico de barras de la dimensión comunicación</i> .....	37
Figura 9 <i>Gráfico de barras de la dimensión reconocimiento</i> .....	38
Figura 10 <i>Gráfico de barras de la dimensión condiciones</i> .....	39



## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue: “Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq”. La investigación tiene un diseño no experimental. El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, del cual el estudio tiene un enfoque cuantitativo; y es un estudio de corte transversal. La muestra del estudio estuvo representada por un grupo de 22 empleados del área de Logística de la empresa Unimaq, es de tipo censal ya que se trabajó con toda la población, en las cuales se aplicó para la primera variable un cuestionario de 11 preguntas, y para la segunda variable un cuestionario de 18 preguntas, utilizando como instrumento de recolección de datos la lista de cotejo con la técnica de la encuesta, con el fin de calificar por medio de escalas la percepción de los colaboradores ante las variables expuestas. El valor de significancia obtenido resultó de  $= 0.001$ , este valor confirmó la hipótesis, además el análisis del coeficiente de correlación Rho Spearman  $= 0.803$ ; confirmaron la existencia de una relación significativa entre las variables comunicación organizacional y clima laboral. Esto significa que la comunicación organizacional tiene una correlación positiva alta con el clima laboral en el área de logística de la empresa Unimaq.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, clima laboral

## ABSTRACT

The general objective of this research was: "To determine the relationship that exists between organizational communication and the work environment in the employees of the Logistics area of the Unimaq Company". The research has a non-experimental design. The level of the investigation is descriptive correlational, of which the study has a quantitative approach; and it is a cross-sectional study. The study sample was represented by a group of 22 employees from the Logistics area of the Unimaq company, it is of a census type since it worked with the entire population, in which a questionnaire of 11 questions was applied for the first variable, and for the second variable, a questionnaire with 18 questions, using the checklist with the survey technique as a data collection instrument, in order to rate the perception of the collaborators on the exposed variables by means of scales. The significance value obtained was  $= 0.001$ , this value confirmed the hypothesis, in addition the analysis of the correlation coefficient Rho Spearman  $= 0.803$ ; confirmed the existence of a significant relationship between the variables organizational communication and work environment. This means that organizational communication has a high positive correlation with the work environment in the logistics area of the Unimaq company.

**Keywords:** Organizational communication, working environment

## INTRODUCCIÓN

Se ha realizado un estudio en 41 países que nos permite tener una radiografía en la comunicación en Europa en donde un 86% piensa que hay una necesidad tremenda de integrar todas las actividades de comunicación de una organización, esta comunicación organizacional en el mundo se ha desarrollado de una manera bastante eficiente, además, ha sido muy dinámica y rápida, un estudio sobre la internacionalización en comunicación corporativa de ESAN, resalta lo siguiente: Gracias a la conectividad que ahora existe en el mundo todos los stakeholders son beneficiados gracias a la globalización y este fenómeno se le conoce como “democratización de mensaje, la conectividad generar oportunidades y esto se ha logrado”, otra herramienta que ha ayudado a este crecimiento en la comunicación corporativa son los teléfonos y equipos inteligentes, extienden los espacios laborales, mejoran la productividad y aportan con aplicaciones funcionales a promover una mejora..

En Sudamérica la comunicación organizacional está avanzando a pasos agigantados, esto lo menciona la Presidenta de la empresa ATREVÍA, Nuria Vilanova, ella menciona que los negocios de las empresas españolas crece en los países latinoamericanos ya que a pesar de ser una región que no tiene mucha estabilidad en

el tema político, tiene un gran atractivo en el plano ya que es un mercado creciente, y esto se construye con una comunicación corporativa u organizacional a base de reputación, *public affairs* comunicación con medios, buen gobierno, comunicación con analistas y minoritarios. Claro que es más relevante la comunicación interna, conseguir el compromiso de los empleados y volverlo embajadores de la marca, en América Latina, hemos comprendido que la comunicación tiene que ser más fluida y mejor, que debe de haber transparencia.

En el Perú la comunicación organizacional es algo que aún está en desarrollo y no se ha implantado en los trabajadores de una manera educativa ya que siempre existe una resistencia al cambio y sobre todo a no querer aceptar los nuevos parámetros de crecimiento en la empresa, poniendo un ejemplo, los poderes del estado está a un abismo de lograr tener una comunicación corporativa, hay un retraso de 10 años en tecnología, eficiencia, simplicidad en sus procesos de trabajo y esto lo vemos en todas sus áreas.

En Unimaq, se han generados diversos problemas por no tener buena comunicación interna, más aún, a raíz de la pandemia que ha generado diversos percances y modalidades con respecto a nuestro trabajo; esto ha originado que muchas personas realicen cambios muy drásticos tanto físico, como psicológicos, del cual no todos se han adaptado de la misma manera, creando estas diferencias que culmina con un déficit en la atención al cliente final

Esto, a causa de procesos no tan bien alineados que por la situación actual deben de modificarse tomando en cuenta que se tiene más de un modo de trabajo; por ello con mayor fuerza por el teletrabajo que se viene dando existe un doble canal de comunicación el cual no está funcionando de manera correcta, ya sea por: Demoras

en los tiempos de respuesta, no tener lugar de trabajo óptimo para el desarrollo de sus funciones, entre otros.

En consecuencia, por estas diferentes modalidades de trabajo la comunicación que se mantiene viene generando un mal clima laboral, la insatisfacción entre los trabajadores por errores en la transmisión de la información, y perjudicando el desempeño creando un malestar en los clientes por atenerse a retrasos de atención por esta falta de comunicación asertiva entre los trabajadores.

Tal como lo plantea Arce (2017): El clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico, esta percepción influye en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal. Involucra factores críticos que se traducen en conductas concretas, las cuales afectan la rentabilidad y el logro de las metas estratégicas. Es la que permite crear nuevas estrategias a nivel interno que generen mayor productividad, mejoren la calidad de atención, aporte en la integración de personal, y se obtengan mejores resultados a nivel externo y mantenga un óptimo clima laboral.

Debido a ello el problema principal que busca resolver el presente proyecto es identificar si existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área Logística de la empresa Unimaq.

Por lo cual se formuló para la investigación los siguientes problemas de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.

Y para tener una mejor visibilidad del proyecto los objetivos específicos serían:

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

La importancia de esta investigación en el presente estudio tiene justificación teórica ya que obtendrá los conceptos de la comunicación organizacional y el clima laboral, y la información obtenida permitirá tener mayor conocimiento sobre las

necesidades de sus colaboradores y corroborar si están esta comunicación está siendo aplacado de forma correcta, para que les permita tomar las medidas necesarias para mejorar el clima laboral.

Tiene justificación económica, porque todo negocio debe de administrar todos sus recursos de manera eficiente y adecuada para así evitar perder su posición en el mercado y/o quebrar. A su vez, para que ser solvente y rentable debe de tener manejo interno exitoso, que genere nuevas estrategias y buenos resultados, por ello es importante que la comunicación interna que existe entre sus empleados conlleve a un buen clima laboral y así el desarrollo laboral y de sus procesos impacte en las atenciones a los clientes externos de manera positiva, y que genere esta satisfacción de retorno y sugerencia para otros.

Tiene justificación práctica, ya que se busca solucionar los inconvenientes a raíz de la falta de comunicación organizacional que existe entre los empleados del área de logística de la Empresa Unimaq, y con ello, poder obtener un mejor conocimiento y desarrollo para obtener un mejor clima laboral.

Se busca concientizar a cada uno de ellos a tener una comunicación más asertiva, y que les permita mantener una misma línea de trabajo, además, con lo estudiado se podrá rediseñar algunos procesos internos que permita tener un mejor equilibrio y participación entre las modalidades presencial y remota.

Esta investigación se plantea que, si es viable, ya que actualmente se mantiene contacto con los miembros de la empresa, y que permitirán obtener apreciaciones y opiniones propias con respecto al estudio que se viene realizando, es decir, se cuenta con los recursos humanos, financieros, materiales, y de tiempo, acceso a la información y conocimientos; que son necesarios para desarrollar la investigación.

Entre las limitaciones que podemos encontrar seria:

La negación y/o falta de apoyo de los empleados en responder la encuesta, así como la falta de honestidad en las respuestas brindadas por las personas que sí realizaron las encuestas

Esta limitación puede ser superada indicando la finalidad del proyecto a los jefes superiores, de las respectivas áreas, y mostrando el impacto positivo que tendría nuestros resultados para un mejor desarrollo en la comunicación interna entre los empleados.

Otra limitación sería el acceso a la información histórica tomando como referencia el teletrabajo, ya que esta ha sido de mayor impacto posterior al inicio de la pandemia del Covid19, y siendo en nuestro país el inicio del estado de emergencia a partir del del 16 de marzo del 2020

Se estará superando esta limitación ahondando en información enfocada a otros percances a nivel mundial y como se pudo superar las mismas, también en los otros estudios que se han ido desarrollando en nuestro país en los últimos meses en los diferentes rubros y/o sectores de negocio.

En el capítulo I se mostró la información general de nuestro proyecto, partiendo del título que le hemos otorgado, e indicando a cuál área específica estamos abordando para nuestro estudio.

En el capítulo II describió los antecedentes de nuestra investigación y las bases que aportaron para su sustento, además de tener mayor detalle de lo explicado en nuestra investigación.

En el capítulo III se brindó un alcance de los costos incurridos para poder realizar este proyecto.

En el capítulo IV mostramos los resultados de nuestros análisis realizados, así como de las pruebas de hipótesis generadas.



En el capítulo V se indicó las conclusiones y recomendaciones generadas por nuestro proyecto de investigación.

En el capítulo VI hemos agregado cada una de las referencias que nos han servido de soporte para el desarrollo de este proyecto.

En el capítulo VII encontramos cada uno de los anexos propios de nuestra investigación

## **I. Información general**

### **1.1 Título del Proyecto**

Comunicación Organización y Clima Laboral en empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

Hábitat y desarrollo humano

Porque por el estudio realizado se pretende comprender y/o modelar procesos sociales, comunicativos, ergonómicos, relacionales y otros entre individuos para maximizar las competencias al interior de las organizaciones; siendo así, haciendo la revisión a un área eje de la empresa, como lo es la logística, se tendrá conocimiento de los problemas y posibles soluciones que aporten oportunidades de mejora internas.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

El presente proyecto se desarrolló en dos actividades: Iniciando con el programa de Comunicación Estratégica, la investigación se inserta en el desarrollo de campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales, para que se analice una organización y desarrollen estrategias de comunicación interna para

mejorar las interrelaciones y efectos de cultura interna, Para que esta tenga un impacto positivo en el desarrollo de funciones, cumplimiento de objetivos y puedan posicionarse como un excelente lugar donde trabajar.

Dentro de la Administración y dirección de negocios de comercialización de bienes y servicios, se agregaría el análisis y mejora de procesos, y así se pueda identificar los problemas, capturas métricas, para modelar y mejorar resultados finales

#### **1.4 Localización o alcance de la solución**

La investigación del proyecto se lleva a cabo en la ciudad de Lima Metropolitana, enfocándonos en los empleados del área de Logística. Se espera alcanzar el objetivo principal que es identificar si existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq en el 2021, con el fin de tener mayor conocimiento sobre las necesidades de sus colaboradores y conocer si están teniendo una comunicación corporativa u organizacional de forma correcta y de esta manera tomar las medidas necesarias para mejorar el clima laboral

## **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación**

### **2.1 Marco teórico**

#### **2.1.1 Antecedentes de la investigación**

Tenemos en cuenta que la comunicación organizacional y el clima laboral son definiciones y/o términos bastante analizados, sin embargo, estas investigaciones aun brindan datos variados, y por la necesidad de los colaboradores, mantiene su revisión continua

Torpoco (2015) realizó un estudio titulado: Comunicación interna en el clima laboral de la cámara nacional de turismo CANATUR. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo general del estudio fue: Analizar las características de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de la Cámara Nacional de Turismo. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, quiénes eran estables y temporales, de las diversas áreas de la Cámara Nacional de Turismo-CANATUR. El método seleccionado para determinar la indagación de la muestra fue la metodología de la investigación científica y las vertientes ligadas a un tipo de investigación de carácter básico, de diseño no experimental- enfocado en el paradigma cualitativo. Los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios, relacionados a la comunicación interna y la imagen corporativa. La autora concluye

que la comunicación interna de CANATUR repercuten sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, así como también en las actitudes de los trabajadores; la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además resalta que el clima organizacional de la institución no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

Pacahuala (2016). Realizó un estudio con el título: La comunicación interna y el clima laboral del área de operaciones de la empresa Lima Tours SAC en el 2015. (Tesis de pregrado) Universidad de San Martín de Porres, Lima Perú. El objetivo general del estudio fue encontrar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral en el área de operaciones de Lima Tours S.A.C en el año 2015. La muestra estuvo constituida por 214 personas, quienes corresponden con el total de la empresa Lima Tours S.A.C. en sus diferentes dependencias a nivel nacional. El diseño que se utilizó fue el método descriptivo explicativo de diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables materia de estudio, se analizaron las mismas a nivel descriptivo y se aplicó un instrumento para posteriormente obtener conclusiones.

Y los resultados obtenidos por el autor concluyen que se pudo determinar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral en el área de operaciones de la empresa Lima Tours S.A.C en el año 2015, pues la falta de una buena comunicación interna o deficiencias en ella puede ocasionar problemas laborales y organizacionales con efectos negativos en la rentabilidad de la empresa y no solo en esta sino cualquiera que presente esta problemática. Como resultado, la empresa se ha quedado estancada en su crecimiento o expansión desde hace más de 5 años.

Bendezú (2016) realizó un estudio titulado: La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. El objetivo general fue analizar la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla (MDP). El método que llegó a utilizar fue cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal. La población estuvo conformada por 226 trabajadores administrativos y de campo de la MDP. Todos estos factores clave condicionan y van configurando la imagen que la gente tiene de la institución. De ahí la necesidad de establecer una sólida cultura corporativa. Asimismo, es patente las deficiencias en materia de comunicación interna en las administraciones públicas, al no gestionarlas de manera adecuada. En estas instituciones la comunicación predominante es la externa, como en el caso de las municipalidades.

Ávila y Fernández (2017). Realizó un estudio titulado: Imagen corporativa del Hotel Gran Sipán, de tres estrellas, de la ciudad de Chiclayo. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general del estudio fue analizar la imagen corporativa para el Hotel Gran Sipán de categoría tres estrellas en la ciudad de Chiclayo, y a la vez conocer la situación de los servicios del Hotel Gran Sipán para la realización del análisis de la Imagen corporativa, identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas utilizando una matriz FODA e identificar los tipos de problemas que tiene el establecimiento de hospedaje. La muestra estuvo constituida por todos los trabajadores en un 100%. El diseño que se utilizó fue el método descriptivo no experimental, ya que no se manipuló la variable materia de estudio y se describieron sus diferentes circunstancias y factores. Los instrumentos que se usaron fueron entrevistas, cuestionarios y una guía de

observación. Los resultados obtenidos han sido según el autor que el personal en donde se concentró el mayor porcentaje de descontento fue en el área de cocina, en aquellos aspectos que tienen que ver con reconocer las horas extras trabajadas y los esfuerzos que hacen los trabajadores, 110 de estos trabajadores se refieren en específico en aspectos de motivación y remuneración, se trata pues de elementos que tienen que ver directamente con el público interno, en consecuencia interfieren en el desarrollo de las actividades diarias emprendidas por el personal. Los trabajadores refieren que conocen la misión y visión del establecimiento, sin embargo, cuando se les pregunta cuál es, la confunden o no la recuerdan además un menor porcentaje no la conoce, es decir no están identificados con su centro de trabajo.

Armas (2014), Realizó un estudio titulado: "Comunicación interna y clima laboral" (Estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango) del país de México.

El objetivo general del estudio fue determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral. La muestra fue censal y estuvo constituida por una de las cuentas del call center que se conformó por 115 agentes y 7 supervisores, cuyas edades se delimitaban entre 19 a 35 años de edad. El diseño que se utilizó fue descriptivo. Para la investigación se utilizó un cuestionario con opción de sí y no para medir el clima laboral y la comunicación interna, una herramienta útil y eficaz para recolectar la información en un tiempo relativamente breve. Se obtuvo como resultado de éste que la comunicación interna en toda organización y apoya al clima laboral ya que se ha creado un proceso de comunicación del cual las normas son compartidas y explicadas de manera detalladas, además de información necesaria para desarrollar las funciones diarias

sin ningún inconveniente, lo que permite que los colaboradores se interrelacionen dentro de la organización

## **2.1.2 Bases teóricas**

### **2.1.2.1 Comunicación Organizacional.**

#### **Definición.**

Según Armas (2014), definió la comunicación organizacional como un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización". (p. 23)

Según Bendezú (2016), definió la comunicación organizacional como: la constitución en dos conceptos clave en el paradigma de la nueva gestión corporativa, de acuerdo con algunos teóricos y especialistas de la comunicación y el management.

Según Torpoco (2015), definió la comunicación organizacional como algo que repercuten sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, así como también en las actitudes de los trabajadores; la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además resalta que el clima organizacional de la institución no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

En este estudio se usará la definición de Armas porque se asemeja más a nuestra investigación, ya que implica mucho el proceso de comunicación y explicación de información para las labores cotidianas en el trabajo y esto afecta de una manera positiva a toda la cadena de valor de la empresa.



## **Tipos.**

Según Castro (2007: 17), la Comunicación organizacional: “Se divide en dos: la Comunicación Interna y la Comunicación Externa. La primera trabaja en la concepción y el desarrollo de la cultura corporativa, es decir las ideas y conceptos cualitativos que definen a la organización. La segunda se encarga de gestionar la imagen que la empresa quiere ofrecer al mercado o a la sociedad. En ambos casos se pretende colaborar en alcanzar los objetivos previstos de rentabilidad”.

## **Características**

Según Castro (2007), las características de la comunicación organizacional son las de hacer circular la información prevista y adecuada para que se pueda desarrollar los diversos procesos, que vienen trazados desde las Gerencias para un óptimo desarrollo. Además de enfocarse en mejorar la imagen y visión que puedan tener sobre la empresa dentro del mercado, con la intención que este buen manejo sea con enfoque en obtener buenos resultados, tanto empresarial, como social

## **Propiedades**

Según Costa (2021), la comunicación organizacional posee propiedades que la definen como única e irrepetible, con respecto a otras herramientas de gestión; puesto que su fin general es guiar sobre una misma línea todas las actividades de una organización. Es decir, mantiene una propiedad vectorial de la comunicación.

## **Importancia**

Según Campos (2020), La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta

funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación. Las propias organizaciones, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo.

En la era digital, en la que los canales sociales permiten interacciones a una velocidad desconocida anteriormente, la comunicación corporativa adquiere una importancia mucho más relevante.

### **Dimensiones**

Según Ansede (2010), Son las siguientes:

**Coordinación**, La comunicación debe ser coordinada para que el mensaje llegue de mejor manera y logre el efecto necesario, en este sentido los responsables de la organización, unidad o área tienen reuniones regulares con sus colaboradores con el fin de identificar y analizar el trabajo que están realizando con el fin de lograr el objetivo común de la organización

**Información**, La información es un mensaje emitido por el emisor mediante una señal entendida por el receptor esta información se puede dar de varios modos, escrito, oral, visual, entre otros. Esta dimensión se caracteriza por su función de el intercambio de datos o códigos entre un receptor-emisor y un emisor-receptor, con la finalidad de acordar o establecer una decisión común

**Contribución**, Hace referencia a la capacidad que tiene la comunicación en su dimensión contribución a lograr o conseguir la resolución de un diferendo un conflicto o buscar una solución a un problema presentado, con ello se ayudara al equipo humano a lograr alcanzar el objetivo de la organización

**Confianza,** La comunicación cuando es fluida y transparente va generar confianza en los distintos niveles jerárquicos, sin embargo cuando la información no se da por no haber establecido una comunicación responsable entre los distintas niveles ello va generar desconfianza entre sus miembros por la falta de un adecuado flujo de información, entonces la adecuada comunicación va a aumentar la confianza de sus miembros mientras que una información no adecuada va generar desconfianza entre los miembros de una organización.

Tomando en cuentas esta información, podemos notar que esta primera variable es la más importante en cualquier organización, porque demuestra que sin ella los elementos que relacionan a los empleados no tendrían manera de funcionar, ni mover ese motor interno dentro de la organización. Por otro lado, para poder mostrar a nuestro entorno, explícitamente a nuestros clientes, del buen manejo, y lo óptimo que es contar con el servicio de la compañía, primero se debe de tener una base sólida, que mantenga una misma línea de trabajo entre los diferentes niveles de la organización.

#### **2.1.2.2 Clima Laboral.**

##### **Definición**

Según Capriotti (2009), el clima laboral es un elemento significativo para el empleado, es aquí donde inicia sus necesidades internas, para sentir agradable el lugar de trabajo. En las organizaciones sería ideal lograr que el jefe sea amigo de su subordinado y le permita ahondar en su proyecto de vida, en el camino para conseguirlo. Y contrariamente, un empleado se compromete a fondo cuando ve transparencia y sinceridad en su jefe. La construcción de amistades dentro de una organización facilita la relación de los públicos.

Según Martínez (2013), El comportamiento de los subordinados es causado, en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben, y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dentro de las organizaciones es necesario permitir que la dirección sienta confianza en sus empleados. Es claro de quienes toman las decisiones generalmente es la alta dirección, aunque permitiendo que los subordinados o empleados inferiores pueden tomar decisiones, permitiendo que la comunicación sea de tipo descendente. Al tener este clima optimo generar un ambiente dinámico en el proceso administrativo del líder, y así le permita llegar a obtener los objetivos que el área de trabajo se ha propuesto realizar

### **Tipos**

Según Likert (Brunet,L., 2011),los tipos de clima organizacional son:

#### **Clima Autoritario,**

Sistema I. Autoritario Explotador, su mayor característica es la falta de confianza por parte de los altos mandos a sus empleados a cargo, y son estas jefaturas y/o cargos superiores, los únicos que toman las decisiones y generan los objetivos para la empresa, y los van distribuyendo en escala inferior de acuerdo al organigrama..

Sistema II. Autoritario Paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan

a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero esta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

### **Clima Participativo:**

Sistema III. Consultivo: se caracteriza porque ya existe un mayor compromiso por parte de las jefaturas, y brindan una mayor confianza a los empleados para que puedan tomar algunas decisiones claras y de manera, y esto genera una mayor empatía y la interrelación entre ambas partes por existir la designación de funciones y delegación de las mismas..

Sistema IV. Participación en grupo: aquí existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones está diseminada en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente-descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre supervisor–supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la planificación estratégica. En función de la teoría de Likert, Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que se considera es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a uno abierto con una estructura flexible considerada favorable dentro de la organización. Esta teoría es una

de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, será necesario asumir este tipo de clima lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzarán un mejor rendimiento dentro de la organización

### **Características:**

Según Clarke (2015), refiere que investigaciones han podido determinar que el trabajo excesivo de tipo cuantitativo o cualitativo, las labores ambiguas o que generen conflicto, generalmente lleva a una experiencia laboral nociva o negativa en el trabajador, mientras que la autonomía y autodirección concede al trabajador una influencia positiva en el trabajo, el fomento de relaciones de solidarias y de apoyo llega a ser una característica de un clima laboral productivo.

### **Importancia**

Según (Brunet, 1987) indica en la perspectiva global, que el clima muestra los valores, las actitudes y las aceptaciones entre los empleados, que, debido a su naturaleza, cambian y evolucionan en nuevos elementos del clima. De esta manera se crea la importancia de que un líder administrativo tenga la capacidad de crear análisis y diagnósticos del clima que está teniendo la organización por tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

Seguir el desarrollo de su organización y anticipar los percances que puedan acontecer.

Con ello, el administrador puede ya tomar el control sobre la situación del clima, de tal manera le permita tener una administración lo más eficaz para la organización.

### **Dimensiones**

Según Palma (2004), El clima laboral se medirá en base a cuatro dimensiones los cuales a continuación se detallarán:

#### **Involucramiento laboral**

Cuando el trabajador se identifica con la institución u organización, identificándose con los valores de la organización y el objetivo de la misma, con el fin de alcanzar las metas que tienen, ello genera en el trabajador un desempeño con su labor de manera apropiada, con lo consiguiente de una mejora en el servicio que brinda o los servicios que otorga la institución u organización, este compromiso del trabajador será fundamental para el desarrollo de la organización.

**Comunicación**, Es la efectividad y eficiencia en la información basado en la claridad, rapidez, coherencia, objetividad y transparencia que afecta de manera positiva el engranaje al interior de la organización. La productividad de la organización se da de manera positiva cuando la comunicación es la adecuada, pero puede lograr a ser una barrera o impedimento cuando la comunicación no tiene un solo objetivo o esta apunta a varios lugares sobre todo si esta proviene de la dirección o gerencia. Esta debe ser abierto a todos los trabajadores, ello significa que la información no debe ser restringida por un lado y por otro que sea solo de nivel descendente sino horizontal, con esto todos los trabajadores podrán tener conciencia de los objetivos de la empresa, sus requerimientos y las metas logradas.

**Reconocimiento:** Perspectiva del laborante que la labor que lleva realizando, ayude a su desarrollo profesional y personal en el futuro, con el reconocimiento de la organización sobre su evolución y crecimiento en su labor, con ello espera en el tiempo lograr ascender en los niveles jerárquicos o encontrar mejores oportunidades laborales.

**Condiciones laborales:** Es el esfuerzo y las actividades que realiza la institución para otorgar al trabajador las condiciones propicias para que el trabajador pueda realizar su trabajo de manera apropiada y reciba una retribución acorde al esfuerzo y su nivel laboral, para ello la organización proporciona y suministra elementos de tipo económico, material y psicosocial que van a ser ineludibles para que puedan realizar su trabajo en condiciones óptimas

### **2.1.3 Definición de términos básicos**

**Comunicación Organizacional,** determina que: “La comunicación organizacional es el enmarañado de documentaciones formados por símbolos verbales y signos no verbales que se traspasan diádicamente y de manera seriada internamente de un contexto de la compañía” (p.3). En la variable Comunicación Corporativa, se tomaron en cuenta 4 dimensiones y 8 indicadores. Ansele (2010)

**Clima Laboral,** se comprende como el equipo de atribuciones o propiedades que tienen una estabilidad de responsabilidad formada y que pueden ser observadas, percibidas o experimentadas por todo aquel que pertenezca a una empresa y que tengan influencia sobre su explicación”. En la variable Clima Laboral, se tomaron en cuenta 4 dimensiones y 8 indicadores. Sanchez(2010)

**Coordinación,** es un fenómeno emergente que implica el uso de estrategias y pautas de comportamiento dirigidas a la integración y el alineamiento de acciones,



conocimientos y objetivos de miembros interdependientes con el fin de alcanzar objetivos comunes. Malone y Crowston (1994)

**Información**, es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. Idalberto(2021).

**Contribución**, retribución que cada trabajador hace a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, asiduidad, esmero, elogios a la organización, etc.). A cambio de los incentivos cada contribución tiene un valor de utilidad que varía según la organización: una contribución de un individuo puede tener gran utilidad para una organización, y puede ser totalmente inútil para otra.

**Confianza**, para hablar de los círculos de lealtad o de confianza y establecer la diferenciación entre el nosotros (familia) y el ellos (personas lejanas). Se concluye que la confianza se relaciona con el sistema de inclusión/exclusión, por ejemplo la familia presenta una relaciones incluyentes donde se siente seguridad y protección, y por el contrario, las instituciones operan en relaciones excluyentes, la sensación es de rechazo y desprotección por sus arbitrariedades. En este último, se observa un nosotros del cual no somos parte. Bauman (2006) y Rorty (1995)

**Involucramiento laboral**, , expresan que las recompensas económicas se correlacionan significativamente con el involucramiento, coincidiendo con Muhammad (2015), el cual prueba en su estudio que sí existe una relación positiva significativa, pero algo débil de la motivación, el compromiso e involucramiento laboral. Por otro lado, existen estudios que demuestran que los dos tipos de compromiso organizacional, el 'afectivo' y 'normativo' se encuentran relacionados con el

involucramiento laboral y la satisfacción en el trabajo, sin embargo, Khan en el. (2011) revelan que, el involucramiento laboral tiene un impacto positivo, no sólo en dos, sino en tres tipos de compromisos los cuales son el 'afectivo', de 'continuidad' y 'normativo. Govender & Parumasur (2010)

**Reconocimiento,** La teoría del reconocimiento expresa la nueva base normativa mediante la cual Axel Honneth desarrolla la categoría de reconocimiento como la tensión moral dinamizadora de la vida social. El concepto de reconocimiento implica que el sujeto necesita del otro para poder construir una identidad estable y plena. La finalidad de la vida humana consistiría, desde este punto de vista, en la autorrealización entendida como el establecimiento de un determinado tipo de relación consigo mismo, consistente en la autoconfianza, el autorrespeto y la autoestima. La identidad se fundamenta en la conciencia de sí mismo con que cuentan los elementos del sistema humano de relaciones intersubjetivas que, a diferencia de sistemas de otra naturaleza, se componen de personas y estas existen en el sentido que le atribuye Todorov cuando plantea la distinción entre ser, vivir y existir, a saber: la pulsión de ser la compartimos con toda la materia; la pulsión de vivir, con todos los seres vivos; pero la pulsión de existir es específicamente humana.

**Condiciones laborales,** son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato (2009), que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: El primer factor que menciona, son los factores higiénicos, estos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento. El segundo, son los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una

satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Reyes (2016)

## **2.2 Hipótesis y variables**

### **2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.2.1.1 Hipótesis general.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq

#### **2.2.1.2 Hipótesis específicas.**

H<sub>1</sub>. Existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

#### **Variable uno.**

Comunicación Organizacional

#### **Variable dos.**

Clima Laboral

## 2.3 Plan de actividades del proyecto

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	
1 Elección del tema a investigar	■																
2 Elección del título de investigación																	
3 Elección de la localización donde se llevará a cabo la investigación																	
4 Redacción del planteamiento del problema		■															
5 Redacción de la pregunta de investigación			■														
6 Formulación de los objetivos generales y específicos				■													
7 Redacción de los antecedentes, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación					■												
8 Elaboración del cronograma de actividades						■											
9 Presentación del primer avance							■										
10 Elaboración del marco conceptual y marco teórico								■									
11 Formulación de la hipótesis									■								
12 Elección del diseño e instrumento de investigación										■							
13 Presentación del segundo avance											■						
14 Identificación de la muestra a estudiar												■					
15 Elección del tipo de muestreo													■				
16 Redacción de fuentes y referencias bibliográficas														■			
17 Recolección de datos															■		
18 Procesamiento y análisis de datos																■	
19 Presentación del tercer avance																■	
20 Descripción y discusión de los resultados obtenidos																	■
21 Redacción de conclusiones y recomendaciones																	■
22 Redacción de fuentes, anexos y referencias bibliográficas																	■
23 Principios éticos de la investigación																	■
24 Verificación de redacción académica																	■
25 Elaboración del informe final																	■
26 Presentación del cuarto avance																	■
27 Exposición final - Sustentación																	■

## **2.4 Metodología de la investigación**

### **2.4.1 *Diseño metodológico***

La investigación tiene un diseño no experimental.

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo.

Es un estudio de corte transversal

### **2.4.2 *Diseño muestral***

#### **Población**

La población de estudio está conformada por 22 trabajadores del área de Logística de la empresa Unimaq del distrito de Ate.

#### **Muestra**

Es de tipo censal ya que se trabajó con toda la población.

### **2.4.3 *Técnicas de recolección de datos***

En la investigación se usará la técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario

### **2.4.4 *Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información***

Para la codificación y limpieza de los datos se usará la hoja de cálculo de Excel.

Para el análisis descriptivo se usará el programa estadístico SPSS versión 22.

Para la prueba de hipótesis se usará el estadístico Rho Spearman

### **2.4.5 *Aspectos éticos***

Derecho de propiedad intelectual, en toda investigación se debe respetar todo lo concerniente a la producción de la mente de otros autores, para esto, en este estudio la utilización de las Normas APA séptima edición, será un elemento importante para la producción de esta tesis.

### III. Estimación del costo del proyecto

#### 3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

**Tabla 1**

*Presupuesto del proyecto*

RECURSOS HUMANOS	COSTO MENSUAL	COSTO POR 4 MESES
ANALISTA 1	S/1,100.00	S/4,400.00
ANALISTA 2	S/1,200.00	S/4,800.00
ESPECIALISTA EN ESTADISTICO		S/600.00
CONSULTOR ESPECIALISTA EN CLIMA LABORAL		S/600.00
<b>RECURSOS FISICOS</b>		
INTERNET MOVISTAR DE 150 MBPS DE VELOCIDAD PARA LA INVESTIGACION DEL PROYECTO	S/130.90	S/523.60
4 LIBROS DIGITALES DE CLIMA ORGANIZACIONAL / S/220-S/110-S/205-S/65		S/603.00
TRANSPORTE PARA LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTADOS		S/300.00
PROGRAMA IBM SPSS Statistics Base 22.0 SUSCRIPCION ANUAL		S/500.00
TINTA PARA IMPRESIONES EY Cartucho De Tinta De 4 PC TIANSE Para XP-235 No-OEM		S/69.00
FOTOCOPIAS ( TOTAL)		S/100.00
HOJAS DE PAPEL 1 PAQUETES DE 500 HOJAS		S/14.50
OTROS GASTOS DIVERSOS		S/200.00
	<b>SUD TOTAL</b>	S/12,710.10
	<b>IMPREVISTOS 5%</b>	S/355.85
	<b>TOTAL</b>	<b>S/13,065.95</b>

## IV. Desarrollo de la propuesta de innovación

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Resultados de la Variable Comunicación Organizacional

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable Comunicación organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	4	18.2	18.2	18.2
	Nivel medio	14	63.6	63.6	81.8
	Nivel alto	4	18.2	18.2	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 1**

*Gráfico de barras de la variable Comunicación organizacional*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 2 y Figura 1 se puede observar que, respecto a la comunicación organizacional, el 18,18% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 63,64% en un nivel medio y el 18,18% en un nivel alto.

### **Dimensión 1: Coordinación**

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias según la dimensión Comunicación*

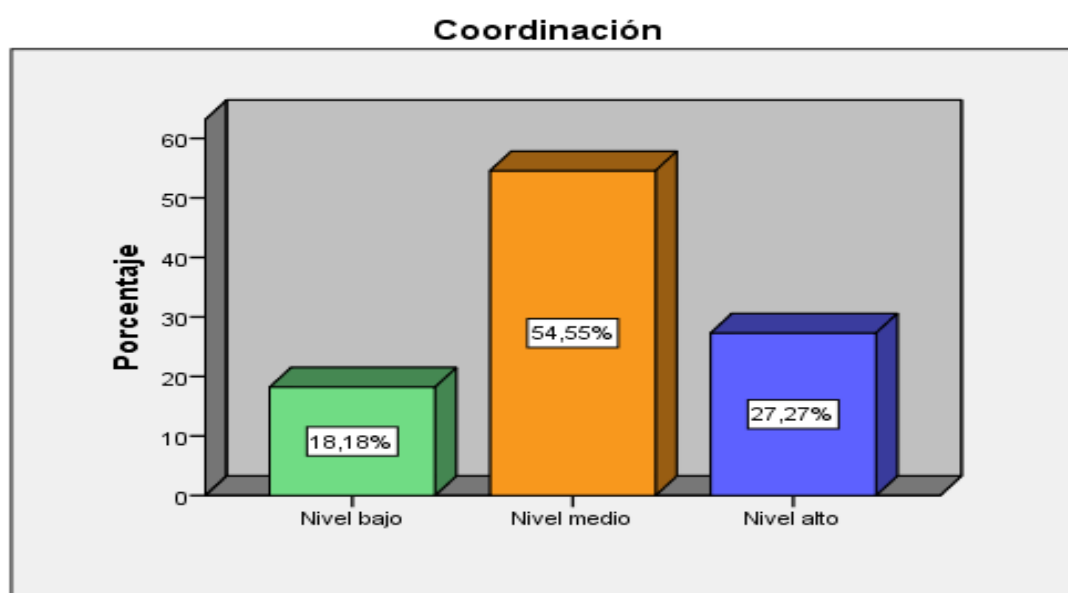
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	4	18.2	18.2	18.2
	Nivel medio	12	54.5	54.5	72.7
	Nivel alto	6	27.3	27.3	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación



**Figura 2**

*Gráfico de barras de la dimensión Coordinación*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 3 y Figura 2 se puede observar que, respecto a la dimensión coordinación, el 18.18% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 54.55% en un nivel medio y el 27.27% en un nivel alto.

## **Dimensión 2: Información**

**Tabla 4**

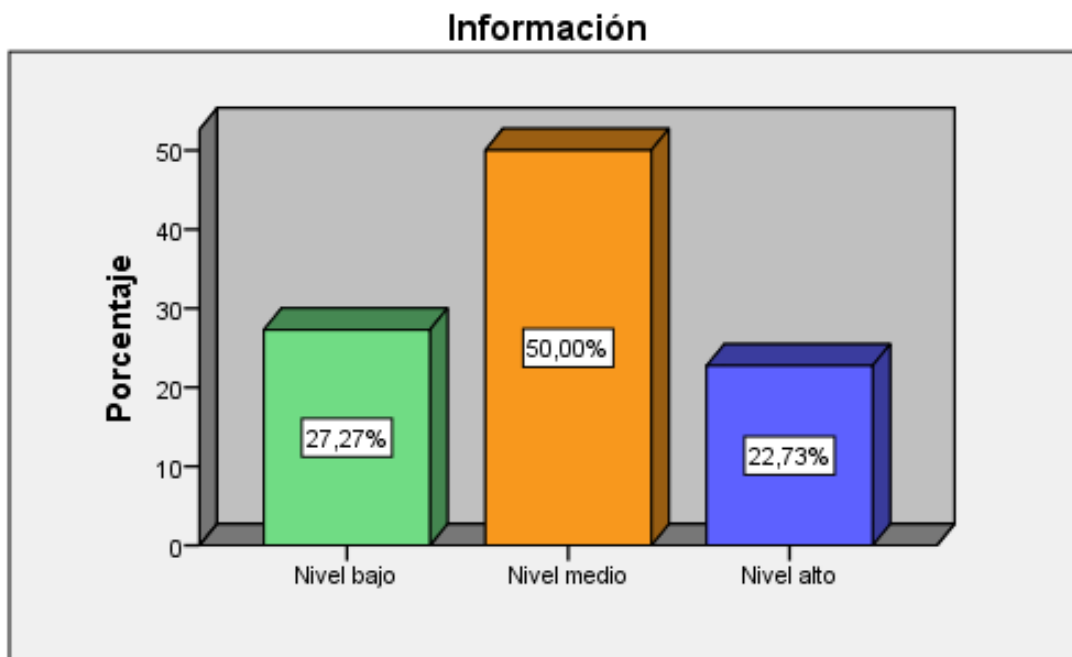
*Distribución de frecuencias según la dimensión Información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	6	27.3	27.3	27.3
	Nivel medio	11	50.0	50.0	77.3
	Nivel alto	5	22.7	22.7	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la dimensión Información*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 4 y Figura 3 se puede observar que, respecto a la dimensión información, el 27.27% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 22.73% en un nivel alto.

### **Dimensión 3: Contribución**

**Tabla 5**

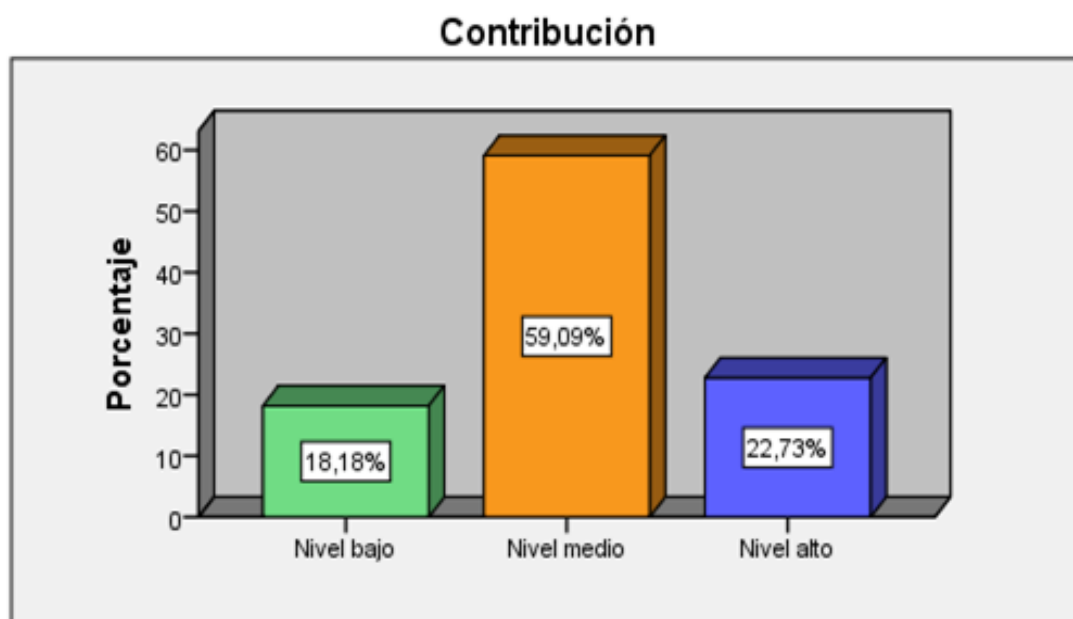
*Distribución de frecuencias según la dimensión contribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	4	18.2	18.2	18.2
	Nivel medio	13	59.1	59.1	77.3
	Nivel alto	5	22.7	22.7	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 4**

*Gráfico de barras de la dimensión contribución*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 5 y Figura 4 se puede observar que, respecto a la dimensión contribución, el 18.18% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 59.09% en un nivel medio y el 22.73% en un nivel alto.

#### **Dimensión 4: Confianza**

**Tabla 6**

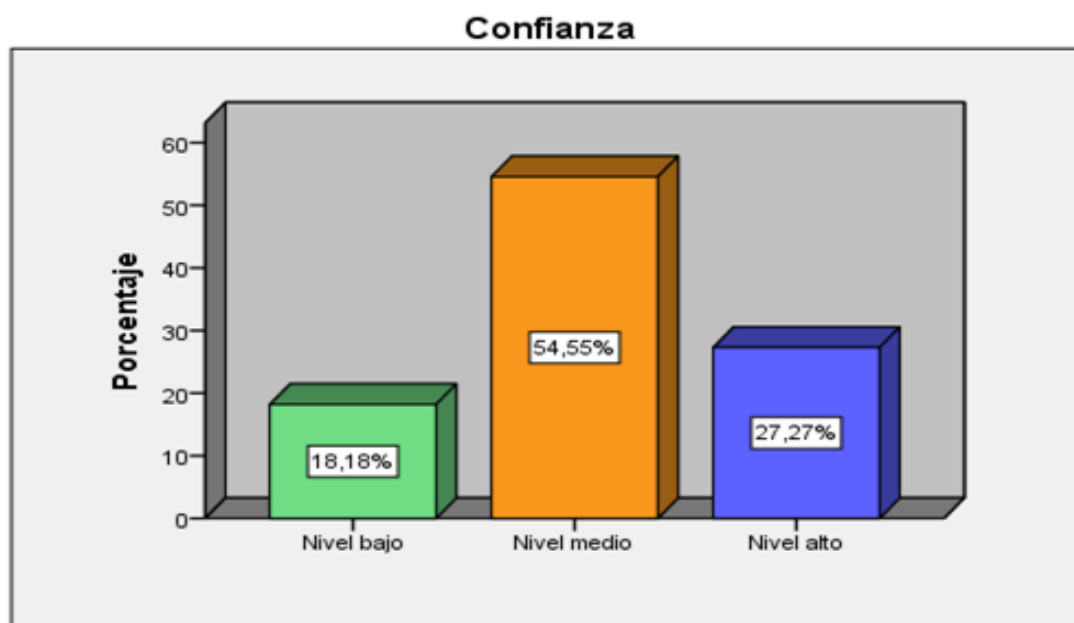
*Distribución de frecuencias según la dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	4	18.2	18.2	18.2
	Nivel medio	12	54.5	54.5	72.7
	Nivel alto	6	27.3	27.3	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la dimensión confianza*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 6 y Figura 5 se puede observar que, respecto a la dimensión confianza, el 18.18% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 54.55% en un nivel medio y el 27.27% en un nivel alto

#### **4.1.2 Resultados de la Variable Clima Laboral**

**Tabla 7**

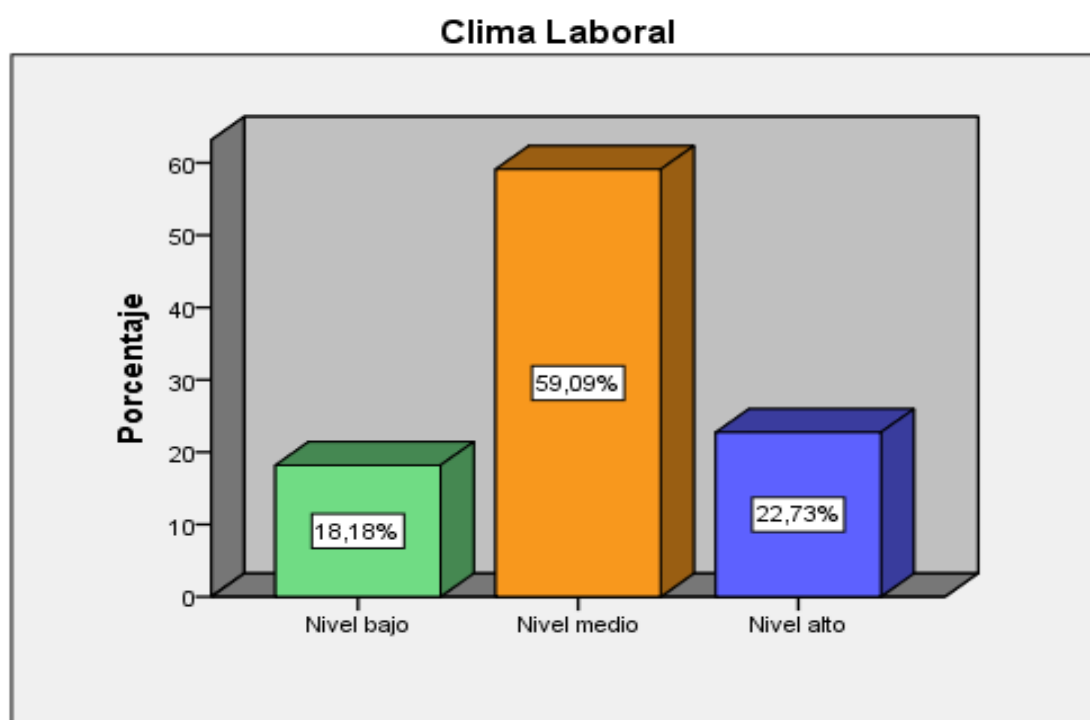
*Distribución de frecuencias de la variable Clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	4	18.2	18.2	18.2
	Nivel medio	13	59.1	59.1	77.3
	Nivel alto	5	22.7	22.7	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la variable Clima laboral*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 7 y Figura 6 se puede observar que, respecto al clima laboral, el 18,18% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 59,09% en un nivel medio y el 22,73% en un nivel alto.

### **Dimensión 1: Involucramiento**

**Tabla 8**

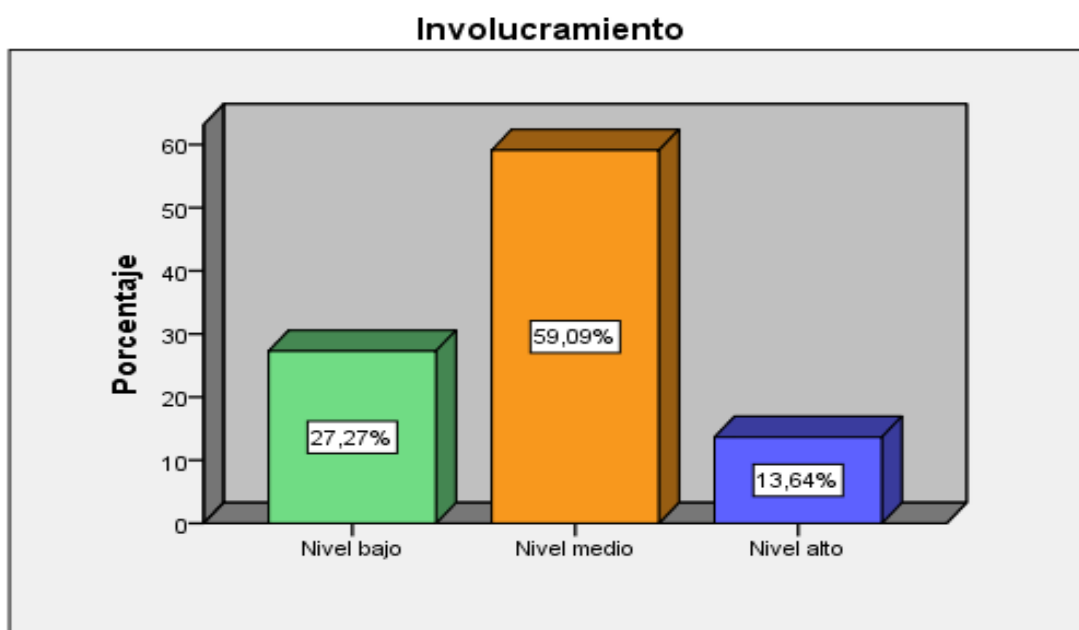
*Distribución de frecuencias según la dimensión involucramiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	6	27.3	27.3	27.3
	Nivel medio	13	59.1	59.1	86.4
	Nivel alto	3	13.6	13.6	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la dimensión involucramiento*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 8 y Figura 7 se puede observar que, respecto a la dimensión involucramiento, el 27,27%, de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 59,09% en un nivel medio y el 13,64% en un nivel alto

### **Dimensión 2: Comunicación**

**Tabla 9**

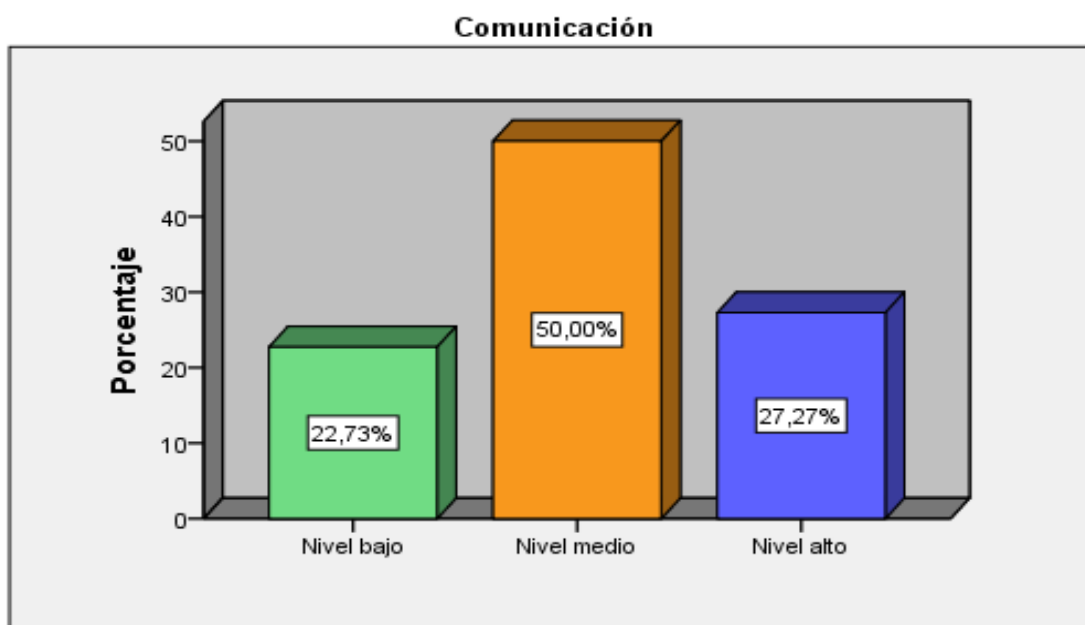
*Distribución de frecuencias según la dimensión comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	22.7	22.7	22.7
	Nivel medio	11	50.0	50.0	72.7
	Nivel alto	6	27.3	27.3	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 8**

*Gráfico de barras de la dimensión comunicación*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 9 y Figura 8 se puede observar que, respecto a la dimensión comunicación, el 22,73% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 27.27% en un nivel alto

### **Dimensión 3: Reconocimiento**

**Tabla 10**

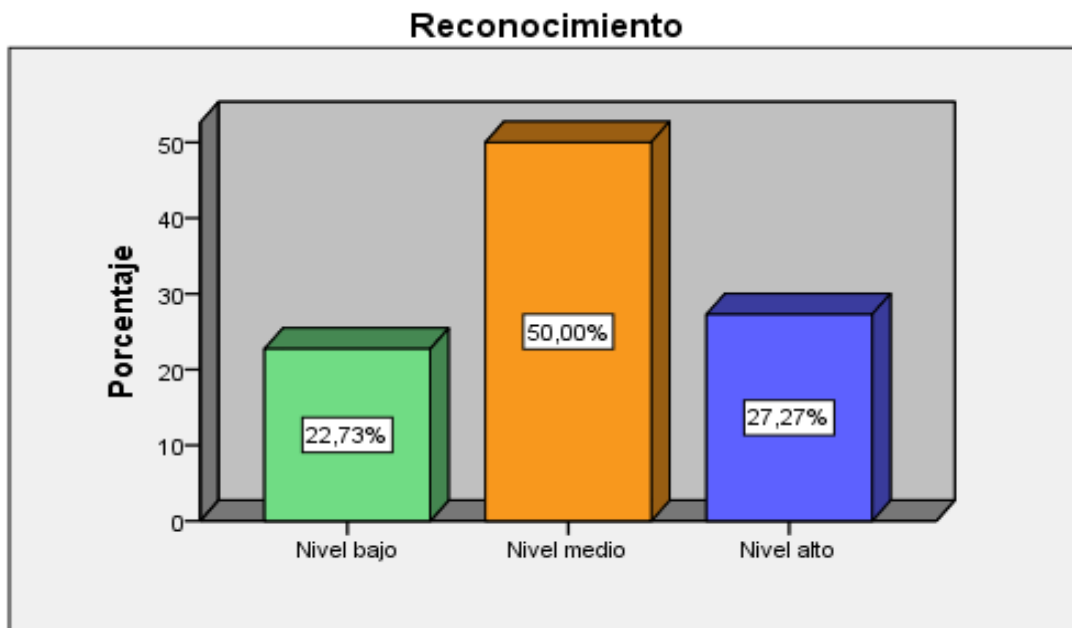
*Distribución de frecuencias según la dimensión reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	22.7	22.7	22.7
	Nivel medio	11	50.0	50.0	72.7
	Nivel alto	6	27.3	27.3	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 9**

*Gráfico de barras de la dimensión reconocimiento*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 10 y Figura 9 se puede observar que, respecto a la dimensión reconocimiento, el 22,73% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 27.27% en un nivel alto

#### **Dimensión 4: Condiciones**

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias según la dimensión condiciones*

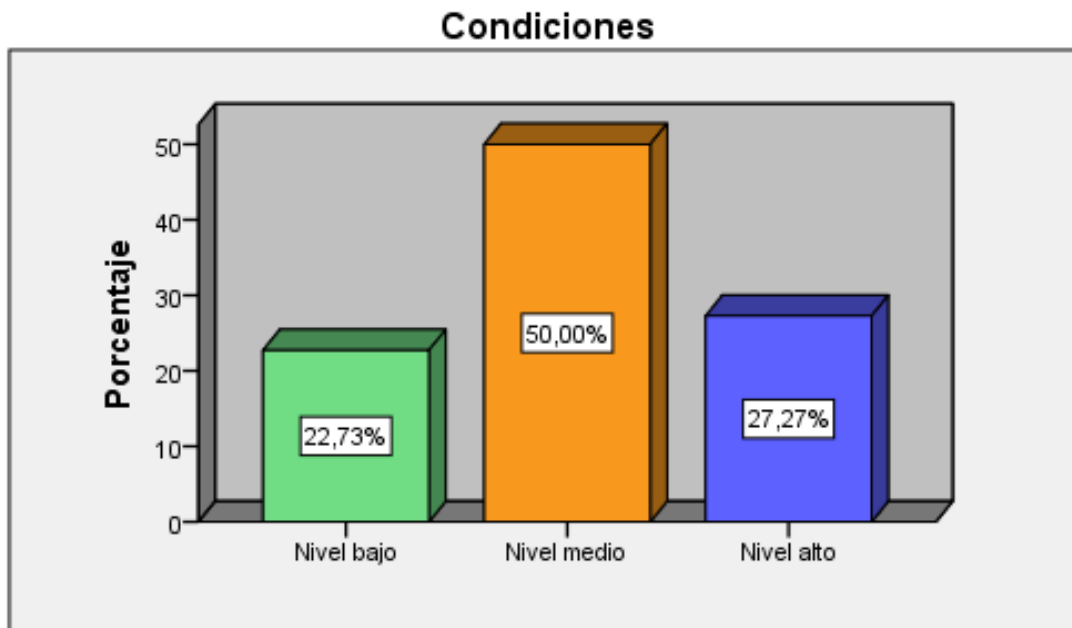
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	22.7	22.7	22.7
	Nivel medio	11	50.0	50.0	72.7
	Nivel alto	6	27.3	27.3	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación



**Figura 10**

*Gráfico de barras de la dimensión condiciones*



*Nota.* Base de datos de la investigación

En la Tabla 11 y Figura 10 se puede observar que, respecto a la dimensión condiciones, el 22,73% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 50% en un nivel medio y el 27.27% en un nivel alto

#### **4.2 Prueba de hipótesis**

Considerando que según el análisis estadístico se aplicará el procedimiento estadístico Rho Spearman, es necesario tomar en cuenta la siguiente tabla:

**Tabla 12***Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman*

<b>Valor de Rho</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Obtenida de (Martínez Rebollar & Campos Francisco, 2015)

Para la contrastación de las hipótesis se ha seguido los siguientes pasos

#### **4.2.1 Prueba de hipótesis general**

##### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

$H_0$ : No existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.

$H_i$ : Existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.

##### **Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

##### **Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo con lo propuesto por Vara (2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 13***Correlación entre las variables comunicación organizacional y clima laboral*

			Comunicación Organizacional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,803**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	22	22
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	22	22

*Nota.* Base de datos de la investigación**Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig &gt; 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig &lt; 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.001, tal como se aprecia en la Tabla 13 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

**Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 13) = 0.803, señala que existe una correlación positiva alta (Ver Tabla 12)

**4.2.2 Prueba de hipótesis específicas****Hipótesis específica uno****Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

**Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

**Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo con lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión involucramiento laboral*

			Comunicación Organizacional	Involucramiento
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,698**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	22	22
	Involucramiento	Coefficiente de correlación	,698**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	22	22

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>

Dado que el valor de Sig = 0.001, tal como se aprecia en la Tabla 14 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

**Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 14) = 0.698, señala que existe una correlación positiva moderada (Ver Tabla 12)

### Hipótesis específica dos

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

#### Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05

#### Paso 3: Selección del procedimiento estadístico

Para el análisis inferencial de acuerdo a lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 15**

*Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión comunicación*

			Comunicación Organizacional	Comunicación
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,712**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	22	22
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,712**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	22	22

Nota: Base de datos de la investigación

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.001, tal como se aprecia en la Tabla 15 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 15) = 0.712, señala que existe una correlación positiva alta (Ver Tabla 12)

#### **Hipótesis específica tres**

##### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

##### **Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

##### **Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo con lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue "Rho de Spearman".

**Tabla 16**

*Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión reconocimiento*

		Comunicación Organizacional	Reconocimiento
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	,487*
		Sig. (bilateral)	.021
		N	22
Reconocimiento		Coeficiente de correlación	,487*
		Sig. (bilateral)	.021
		N	22

Nota: Base de datos de la investigación

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H0

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H0

Dado que el valor de Sig = 0.021, tal como se aprecia en la Tabla 16 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

#### **Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 16) = 0.487, señala que existe una correlación positiva moderada (Ver Tabla 12)

#### **Hipótesis específica cuatro**

##### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq

**Paso 2: Valor de significancia o error permitido = 0.05**

**Paso 3: Selección del procedimiento estadístico**

Para el análisis inferencial de acuerdo con lo propuesto por (Vara, 2010), para relacionar variables ordinales o de intervalo, sin analizar normalidad el procedimiento recomendado fue “Rho de Spearman”.

**Tabla 17**

*Correlación entre la variable comunicación organizacional y la dimensión condición laboral*

			Comunicación Organizacional	Condiciones
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,686**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	22	22
	Condiciones	Coeficiente de correlación	,686**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	22	22

Nota: Base de datos de la investigación

**Paso 4: Lectura del p-valor**

Regla de decisión:

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>

Dado que el valor de Sig = 0.001, tal como se aprecia en la Tabla 17 son evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula.

**Paso 5: Toma de decisión**

Tomando en cuenta que el valor de significancia dio como resultado un valor menor que 0.05, se confirma la hipótesis planteada por el investigador que: Existe



relación entre la comunicación organizacional y la condici<sup>o</sup>na laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Asimismo, según el coeficiente de correlación Rho Spearman (Ver Tabla 17) = 0.686, señala que existe una correlación positiva moderada (Ver Tabla 12)

## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Se estableció que existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq. Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.803, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se determinó que existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq. Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.698, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se verificó que existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq, Asimismo, Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.712, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se confirmó que existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq.

Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.021 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.487, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

Se estableció que existe relación entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq. Tomando en cuenta que el valor de significancia = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.686, confirmó la hipótesis planteada por el investigador.

## **5.2 Recomendaciones**

Primero: Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos genere talleres de comunicación, formando grupos de los diversos equipos del área de trabajo, para que puedan tener mayor entendimiento de las funciones que se realizan, y permitan conocer el impacto de realizarlas, con ellos poder tomar mayor conocimiento y dar un mejor sentido de la comunicación interna, ello será de beneficio para que los trabajadores puedan sensibilizarse y se obtenga como resultado que la comunicación es esencial para un buen clima laboral.

Segundo: A la Subgerencia de Logística se le recomienda que pueda establecer estrategias de dinámicas presenciales, que permita mejorar el clima laboral, que tenga como base la comunicación asertiva entre los empleados del área de logística, y a su vez haga participe a sus jefaturas respectivas.

Tercero: A las jefaturas y supervisiones del área de logística se les sugiere incentivar a la comunicación interpersonal entre los empleados del área, supervisores y jefaturas para que les ayude a mejorar la empatía propia, y se establezca políticas de promoción y/o ascenso laboral que influya a ser proactivos, y tener una mayor motivación; con ello los empleados notaran que su labor es importante, autentica, medible y reconocida

Cuarto: Se recomienda a la Gerencia General mejorar la inclusión de los empleados en todas las acciones, decisiones, oportunidades laborales y no laborales en los cuales la Empresa este decidiendo realizar, creando así mayor participación, conocimiento e involucramiento de todo el personal con el fin de mejorar el clima laboral.

## VI. Referencias bibliográficas

- Ansede., P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. [Tesis de bachiller, Universidade da Coruña].  
<http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Arias, A. (2019). *La comunicación interna de empresa Ripley alimentos y la imagen corporativa*. [Tesis de bachiller, Universidad San Martín de Porres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5033>
- Armas., J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral (Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. [Tesis de bachiller, Universidad Rafael Landívar].  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Baltazar, D., Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013*. [Tesis de bachiller, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)

Guzmán., A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. [Tesis de bachiller, Universidad Ricardo Palma].

<http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, K., Simón, M., (2018). *Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L De la ciudad de Tarapoto, Año 2016*. [Tesis de bachiller, Universidad nacional de San Martín].

<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3204>

Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., Pasquel, G., (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 521 a 539.

<https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>

Rodríguez., A. (2016). *La comunicación organizacional y la satisfacción del cliente interno como externo*. [Tesis de bachiller, Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>

## **VII. Anexos**

## 7.1 Matriz de consistencia

### COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y CLIMA LABORAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA UNIMAQ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área de Logística de la Empresa Unimaq.</p>	<p>Variable A.</p> <p>Comunicación Organizacional</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y el involucramiento laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y el reconocimiento en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y la condición laboral en los empleados del área de Logística de la empresa Unimaq</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación</li> <li>• Información</li> <li>• Contribución</li> <li>• Confianza</li> </ul> <p>Variable B Clima Laboral</p> <p>Involucración laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>



## 7.2 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional como un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización (Armas, 2014)	Operacionalmente la comunicación organizacional se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Coordinación, Información, Contribución y Confianza.	Coordinación	Participación	1, 2, 3	Cuestionario	Intervalo
			Información	Intercambio de información	4, 5, 6		
			Contribución	Solución	7, 8		
			Confianza	Sugerencia	9, 10, 11		
Clima Laboral	El clima laboral es un elemento significativo para el empleado, es aquí donde inicia sus necesidades internas, para sentir agradable el lugar de trabajo (Capriotti, 2009).	Operacionalmente el clima laboral se logra medir a partir de las siguientes dimensiones: Involucramiento laboral, comunicación, reconocimiento y condiciones laborales.	Involucramiento laboral	Compromiso en las labores	1, 2, 3		
			Comunicación	Participación	4, 5, 6, 7		
			Reconocimiento	Compensaciones	8, 9, 10, 11, 12		
			Condiciones laborales	Condiciones y Servicios básicos	13, 14, 15, 16, 17, 18		

### 7.3 Instrumentos de recolección de datos

Ficha de Encuesta de la variable Comunicación Organizacional

No	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Se te informa de los logros obtenidos por la empresa					
2	Se te informa si la empresa presenta algun problema					
3	Se fomenta la participacion de los colaboradores en las decisiones que pueden afectar sus labores					
4	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado					
5	Su jefe le brinda de manera oportuna la informacion laboral					
6	Recibe la informacion necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias					
7	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para soventar las diferencias entre los colaboradores					
8	Contribuye a la solucion de errores y problemas laborales mediante la comunicaci3n trabajo					
9	Se le brinda atencion cuando se comunica con sus compa1eros					
10	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales					
11	Los comentarios, estados de opinion a sus jefes, son tomados en cuenta					

## Ficha de Encuesta de la variable Clima Laboral

No	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Aprendo todos los dias mejores formas de hacer mi trabajo					
2	Puedo hacer mi trabajo de manera segura y comoda					
3	Mi grupo de trabajo propone soluciones a problemas y las lleva a cabo					
4	Puedo influir en las decisiones que se toman en mi area					
5	Puedo expresar abiertamente mis puntos de vista a compañeros y jefes					
6	Recibo de buen modo retroalimentacion util de mi jefe sobre mi desempeño					
7	Los valores objetivos y metas de la Direccion son bien comunicados					
8	Me siento reconocido en el trabajo					
9	Hay reconocimiento a mi grupo de trabajo al superar las metas esperadas					
10	En la direccion hay un ambiente abierto a la creatividad de los trabajadores					
11	La direccion promueve la cooperacion entre el personal y aprecia los aportes de mejora					
12	Se comparten los beneficios con el personal cuando los resultados superan las metas					
13	Me satisface la calidad de los servicios basicos(agua potable, sanitarios)					
14	Se estimula el trabajo en equipo y se capacita al personal					
15	Las tareas en mi area de trabajo las puede realizar indistintamente un hombre o una mujer					
16	Hay tiempo, recursos y retroalimentacion para el aprendizaje-capacitacion del personal					
17	La direccion se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras					
18	En la direccion se contrata personal sin distincion de genero(hombres-mujeres)					

## 7.4 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): ..... Juan Manuel Ricra Mayorca  
 1.2 Grado Académico: ..... Maestro en educación  
 1.4 Institución donde labora: ..... Instituto San Ignacio de Loyola  
 1.5 Cargo que desempeña: ..... Docente de Taller de investigación  
 1.6 Denominación del Instrumento: ..... Cuestionario de comunicación organizacional  
 1.7 Autor del instrumento: ..... Arenales Aquino, Bill Bryan  
 ..... La rosa Egoavil, Alex Ives  
 1.8 Título de la investigación: ..... Comunicación organizacional y clima laboral en empleados del  
 ..... área de logística de la Empresa Unimaq 2021

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				8	20
	SUMATORIA TOTAL	28				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión:

FAVORABLE X

DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---



---



---

Lima, 4 de octubre de 2021.



JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Juan Manuel Ricra Mayorca  
 1.2 Grado Académico: Maestro en educación  
 1.4 Institución donde labora: Instituto San Ignacio de Loyola  
 1.5 Cargo que desempeña: Docente de Taller de investigación  
 1.6 Denominación del Instrumento: Cuestionario de clima laboral  
 1.7 Autor del instrumento: Arenales Aquino, Bill Bryan  
 La rosa Egoavil, Alex Ives  
 1.8 Título de la investigación: Comunicación organizacional y clima laboral en empleados del  
 área de logística de la Empresa Unimaq 2021

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				16	10
	SUMATORIA TOTAL	26				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4. Valoración total cuantitativa: 26

3.5. Opinión:

FAVORABLE  X

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.6. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---



---



---

Lima, 4 de octubre de 2021.




---

JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866

## 7.5 Permiso o autorización para realizar el estudio



Ate, 30 de octubre de 2021

UNIMAQ S.A.  
Sub-Gerente de Logística  
Calle Santa Inés 270 Z.I. Santa Rosa - Ate

Yo, José Luis Ochoa Alarcón, identificado, en mi calidad de Subgerente de Logística de la empresa Unimaq S.A., autorizo a Alex Ives La Rosa Egoavil, alumno de la carrera de Administración y Dirección de Negocios de la Escuela San Ignacio de Loyola, a utilizar información evaluativa de los empleados del área de logística relacionada a la competencia de razonamiento cuantitativo.

El interesado asume que toda información y el resultado de la investigación será de uso exclusivamente académico.

La información servirá como base para la construcción de una base de datos, cuyos resultados obtenidos podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye a tener una mejor comunicación entre los empleados del área de logística.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
José Luis Ochoa Alarcón  
SUBGERENTE DE LOGISTICA