

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico - Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CLIMA LABORAL Y COMUNICACION INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE
SEDAPAR S.A. SEDE CENTRAL EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022.**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Ballon Peñafiel, Ana Gabriela

Callalli Villalta, Kevin Jhordan

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciado en Administración de
Empresas**

Asesor:

Lic. Nuñez Rodriguez, Henry David

Arequipa - Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Octubre del 2022

Dictamen: 007443-C-EPAE-2022

Visto el borrador del expediente 007443, presentado por:

2017241391 - CALLALLI VILLALTA KEVIN JHORDAN

2017204302 - BALLON PEÑAFIEL ANA GABRIELA

Titulado:

**CLIMA LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DE SEDAPAR S.A SEDE
CENTRAL EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1697 - VARGAS ESPINOZA LUIS
DICTAMINADOR**



**2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



**2600 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

A Dios, por darnos la oportunidad de alcanzar nuestras metas y logros, a nuestros padres y hermanos por su inmenso apoyo, a la escuela profesional y los profesores que nos acompañaron a lo largo de nuestra vida universitaria que contribuyeron a nuestra formación como profesionales.

Resumen

La investigación de Clima Laboral y Comunicación Interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, realizada durante el año 2022, persiguió el objetivo de determinar cuál era la relación entre el clima laboral y comunicación interna en los trabajadores de dicha empresa, para lo cual, se hizo uso de la técnica encuesta para cada una de las variables, para la variable de clima laboral se usó el cuestionario diseñado por la psicóloga Sonia Palma, Escala de Clima Laboral CL-SPC y para la variable de comunicación interna el cuestionario de las investigadoras Montero y Rodríguez, los cuales fueron aplicados a 134 trabajadores de las distintas áreas de la Sede Central ubicada en Arequipa, teniendo como resultado que, para el clima laboral compuesto de cinco dimensiones las cuales fueron Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, el 7% de los encuestados considera que es malo, el 73% considera que el clima laboral es regular, y el 20% que es bueno. Para la comunicación interna investigada en 7 dimensiones, las cuales fueron Comunicación descendente, ascendente, horizontal, diagonal, Canales orales, electrónicos, escritos, el 4% de las personas encuestadas consideran que la Comunicación Interna es mala dentro de la empresa, el 72% considera que es regular y el 23% considera que es buena, las pruebas de normalidad demostraron que la muestra pertenece a una distribución normal con un $p > 0.05$, y luego el valor estadístico de r de Pearson resultó en 0.672, con lo cual, se concluyó que se cuenta con una correlación significativa considerable entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores de la Sede Central de la empresa SEDAPAR en Arequipa.

Palabras clave: Clima laboral, Comunicación interna, Canales de comunicación.

Abstract

The investigation of the work environment and internal communication in the workers of SEDAPAR S.A. Headquarters in the city of Arequipa, conducted during the year 2022, pursued the objective of determining what was the relationship between work climate and internal communication in the workers of the company, for which the survey technique was used for each of the variables, for the variable of work climate the questionnaire designed by psychologist Sonia Palma, Work Climate Scale CL-SPC and for the variable of internal communication the questionnaire of the researchers Montero and Rodriguez was used, These questionnaires were applied to 134 workers from different areas of the Central Headquarters located in Arequipa, with the result that 7% of those surveyed considered the work climate to be bad, 73% considered the work climate to be average, and 20% considered it to be good, for the work climate, composed of five dimensions: Self-realization, Work involvement, Supervision, Communication and Working conditions. For internal communication investigated in 7 dimensions, which were Downward, Upward, Horizontal, Diagonal Communication, Oral, Electronic, Written Channels, 4% of the respondents consider that Internal Communication is bad within the company, 72% consider that it is regular and 23% consider that it is good, the normality tests showed that the sample belongs to a normal distribution with a $p > 0.05$, and then the statistical value of Pearson's r resulted in 0.672, with which, it was concluded that there is a considerable significant correlation between the work climate and internal communication in the workers of the SEDAPAR company headquarters in Arequipa.

Key Words: working environment, Internal communication, Communication channels.

Introducción

En los últimos años la comunicación interna ha sido percibida como un problema más que como una disciplina, las organizaciones que no ignoran cómo está relacionada con el clima laboral, empiezan a considerarla como una pieza fundamental de gestión.

En la investigación realizada en la empresa SEDAPAR S.A. Sede Central, en el año 2022 se observó mal ambiente, distorsión de mensajes y mal entendidos por lo cual se pretende realizar una investigación para determinar si existe una correlación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna dentro de la empresa.

En el capítulo uno se expone el planteamiento teórico en el cual se describe la problemática, los objetivos de investigación, la hipótesis, metodología y los materiales e instrumentos de investigación.

En el capítulo dos se presenta las diferentes teorías y conceptos de autores expertos, junto con antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales.

En el capítulo tres se expone los resultados de los cuestionarios, empezando por los datos de control, la composición de cada variable, prueba de normalidad, concluyendo con la correlación de ambas variables.

En el capítulo cuatro se presenta el desenlace de la investigación con las conclusiones y recomendaciones para la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
1.1. Problema	1
1.2. Descripción	1
1.2.1. Campo, Área y Línea	3
1.2.2. Tipo de problema	3
1.2.3. Variables	3
1.2.4. Interrogantes.....	7
1.2.4.1. Interrogante general	7
1.2.4.2. Interrogantes Específicas	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo General	8

1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
1.5. Marco Teórico.....	9
1.5.1. Clima Laboral.....	9
1.5.1.1. Factores que influyen en clima laboral	9
1.5.1.2. Dimensiones.....	10
1.5.1.3. Importancia	12
1.5.2. Comunicación Interna	12
1.5.2.1. Características	13
1.5.2.2. Tipos de comunicación interna	13
1.5.2.3. Flujos de comunicación Interna	14
1.5.2.4. Importancia	15
1.5.2.5. Canales de comunicación interna.....	16
1.5.2.6. Barreras de la comunicación interna	16
1.5.3. Marco Conceptual.....	18
1.5.3.1. Clima Laboral.....	18
1.5.3.2. Comunicación Interna	18
1.5.3.3. Empresa.....	18
1.5.3.4. Trabajadores.....	18

1.5.3.5. SEDAPAR S.A.	19
1.5.4. Esquema Estructural.....	19
1.5.5. Antecedentes	21
1.6. Hipótesis.....	25
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	26
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	26
2.1. Técnicas e instrumentos	26
2.1.1 Técnica.....	26
2.1.2 Instrumento	26
2.2. Estructuras de los Instrumentos	27
2.3. Campo de Verificación	27
2.3.1. Ámbito.....	27
2.3.2. Temporalidad	28
2.3.3. Unidades de Estudio.....	28
2.3.3.1 Universo	28
2.3.3.2 Muestra.....	28
2.4. Estrategia de recolección de Datos	31
2.5. Recursos necesarios	31

2.5.1 Recursos Humanos.....	31
2.5.2 Materiales.....	31
2.5.3 Financieros.....	32
2.6. Cronograma de la investigación.....	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	34
3. RESULTADOS.....	34
3.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	34
3.2 CLIMA LABORAL.....	42
3.3 COMUNICACION INTERNA.....	48
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
4. CONCLUSIONES:.....	59
4.1 PRIMERA:.....	59
4.2 SEGUNDA:.....	59
4.3 TERCERA:.....	59
5. RECOMENDACIONES:.....	60
5.1 PRIMERA:.....	60
5.2 SEGUNDA:.....	60
5.3 TERCERA:.....	60

REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	65



INDICE DE TABLAS

Tabla 1:.....	34
Tabla 2:.....	35
Tabla 3:.....	37
Tabla 4:.....	38
Tabla 5:.....	40
Tabla 6:.....	42
Tabla 7:.....	43
Tabla 8:.....	44
Tabla 9:.....	45
Tabla 10:.....	46
Tabla 11:.....	47
Tabla 12:.....	48
Tabla 13:.....	49
Tabla 14:.....	50
Tabla 15:.....	51
Tabla 16:.....	52

Tabla 17:.....	53
Tabla 18:.....	54
Tabla 19:.....	55
Tabla 20:.....	56
Tabla 21:.....	57



INDICE DE FIGURAS

Figura 1:	34
Figura 2:	36
Figura 3:	37
Figura 4:	39
Figura 5:	41
Figura 6:	42
Figura 7:	43
Figura 8:	44
Figura 9:	45
Figura 10:	46
Figura 11:	47
Figura 12:	48
Figura 13:	49
Figura 14:	50
Figura 15:	51
Figura 16:	52

Figura 17: 53

Figura 18: 54

Figura 19: 55

Figura 21: 58



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

Clima laboral y comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022.

1.2. Descripción

En las empresas es indispensable llevar un buen clima laboral para lograr las metas inherentes tanto de la organización como las de los colaboradores, además es importante saber la percepción de la comunicación interna para lograr una labor eficiente cada día de trabajo.

El clima laboral es cómo perciben los trabajadores su ambiente de trabajo, relacionado a las condiciones que lo rodean, la realización del empleado, supervisión, el involucramiento e información que facilita su labor. Todas las características relacionadas y vinculadas a aspectos en donde el trabajador realiza sus tareas en un momento dado. (Palma, 2004)

El clima laboral puede influir de manera favorable o desfavorable, de forma positiva puede influenciar en el rendimiento del empleado, su motivación y el compromiso con la empresa, en cambio, un clima laboral negativo genera un ambiente hostil, desmotivación, falta de compromiso y trabajo de mala calidad, entre otros. La fuerza laboral es considerada un recurso clave e importante en las empresas ya que aportan ventajas competitivas, las empresas

se deben preocupar por un ambiente de calidad en sus instalaciones para generar resultados positivos en su gestión.

La importancia de una buena comunicación interna genera beneficios a ambas partes tanto para la empresa como para los trabajadores, dado que genera un flujo de comunicación claro, conciso y concreto de los mensajes dentro de la empresa, con lo cual permite mejorar el rendimiento de los trabajadores.

La comunicación interna es un proceso que va desde la emisión de mensajes y su recepción, siendo comprendidos por parte del receptor, esta comunicación es dirigida al público interno de la empresa (Brandolini et al., 2009).

Algunas consecuencias de infravalorar la comunicación interna empresarial son la alta rotación de personal, deficiente ejecución de procesos y deficiente productividad, con lo cual podemos darnos cuenta de la gran relevancia de la comunicación interna en todo su auge.

La empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAR), se encargada de abastecer de agua a la ciudad de Arequipa, la Sede Central cuenta con 203 empleados que se encargan del funcionamiento de la misma.

Dentro de la Sede Central de la empresa se han observado problemas relacionados al clima laboral y la comunicación interna que se maneja entre las distintas áreas y en forma horizontal con los demás departamentos de trabajo, como la distorsión de mensajes a comunicar sobre los procesos de tareas diarias y desactualización de noticias laborales internas. Por lo anteriormente mencionado se pretende encontrar una correlación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A.

1.2.1. Campo, Área y Línea

Campo: Ciencias Económico-Administrativas

Área: Gestión del Talento Humano

Línea: Evaluación de Desempeño

1.2.2. Tipo de problema

Diseño de la investigación: No experimental.

Tipo de investigación: Correlacional.

Nivel de la investigación: Mixto.

1.2.3. Variables

Variable Independiente Clima Laboral: Como perciben los trabajadores su ambiente de trabajo, relacionado a las condiciones que lo rodean, la realización del empleado, supervisión, el involucramiento e información que facilita su labor (Palma, 2004).

Variable dependiente Comunicación interna: Es el proceso que va desde la emisión de mensajes y su recepción, siendo comprendidos por parte del receptor (Brandolini et al., 2009).

A) Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Subindicador
Variable Independiente Clima Laboral: Es la percepción del trabajador sobre su ambiente laboral y en función a la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, contingente a la tarea y con perspectiva de futuro	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
	Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
	Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión, dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
	Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
	Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
Variable Dependiente Comunicación interna:	Comunicación descendente	Comunicación proveniente de altos mandos de la empresa hacia niveles más bajos	1, 2, 3
	Comunicación ascendente	Comunicación proveniente de subordinados hacia altos mandos	4, 5, 6

Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global	Comunicación horizontal	Comunicación lateral entre personas del mismo nivel	7, 8, 9
	Comunicación diagonal	Comunicación proveniente entre altos mandos o subordinados de diferentes áreas	10
	Canales orales	Medios por los cuales se transmite información verbalmente	11, 12, 13, 14
	Canales escritos	Medios por los cuales se transmite información escrita	15, 16, 17, 18
	Canales electrónicos	Medios por los cuales se transmite información de manera electrónica	19, 20, 21



1.2.4. Interrogantes

1.2.4.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

¿Cómo será el clima laboral de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cuál será el nivel de comunicación interna en SEDAPAR S.A. Sede Central en el año 2022?

¿Cuál será la relación entre las dimensiones de clima laboral y comunicación interna en SEDAPAR S.A. Sede Central en el año 2022?

1.3. Justificación

Justificación social: Esta investigación puede contribuir al mejor funcionamiento de la empresa SEDAPAR S.A. al buscar una relación a una parte problemática de la empresa y servir de referencia para solucionarlo, lo cual generaría que la empresa brinde un mejor ambiente laboral que sea el deseado por los trabajadores y a su vez la comunicación interna, con lo cual el funcionamiento interno de la empresa podría mejorar.

Justificación metodológica: Esta investigación puede representar un aporte a la comunidad y a las investigaciones relacionadas hechas con anterioridad, al aportar nuevo conocimiento. Identificando el clima laboral en SEDAPAR S.A. Sede Central, conocer el nivel de comunicación interna, la correlación de las dimensiones de ambas variables en la empresa.

Justificación práctica teórica: Esta investigación permite presentar recomendación sobre el estado del clima laboral y comunicación interna, con lo cual se pueda mejorar los canales de comunicación dentro de la organización y así generar un clima laboral ameno.

Justificación personal: Esta investigación permite ahondar en la importancia personal sobre los atributos de los recursos humanos como factor clave dentro de una empresa, permite el aprendizaje y desarrollo profesional en temas de comunicación interna y clima laboral en las organizaciones, aplicables en cualquier tipo de empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Clima laboral y comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022.

2. Analizar el nivel de comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022.

3. Determinar la correlación entre las dimensiones de Clima laboral y las dimensiones de Comunicación interna en trabajadores de SEDAPAR S.A. Sede Central en la ciudad de Arequipa, 2022.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Clima Laboral

El clima laboral puede ser entendido como el contexto de trabajo lo cual incluye partes intangibles y tangibles. El clima laboral es como perciben los trabajadores su ambiente de trabajo, relacionado a las condiciones que lo rodean, la realización del empleado, supervisión, el involucramiento e información que facilita su labor. (Palma, 2004)

Todas las características relacionadas y vinculadas a aspectos en donde el trabajador realiza sus tareas en un momento dado.

1.5.1.1. Factores que influyen en clima laboral

Según Zenteno y Durán (2014) son 9 los factores que tienen influencia en clima laboral:

- Organización con un propósito
- La selección
- Reducción del miedo e incremento de la confianza

- Vínculo con el desempeño y Alto nivel de remuneración
- La justicia y equidad
- La formación
- Compartir información
- Organización sustentable
- Trabajo en equipo equipos, auto gestionados, y liderazgo

1.5.1.2. Dimensiones

A. Autorrealización

La autorrealización es un sentimiento que ocurre en un momento dado, a su vez es un estado continuo que acompaña los progresos y experiencias de la madurez (Van Hooft, 2011).

La autorrealización es la consumación o completitud del curso de la vida humana, la persona se encuentra dirigida a metas mediante representaciones de valores y sentido (Bernal, 2002).

B. Involucramiento Laboral

El involucramiento laboral según Palma (2004) es cuando los empleados tienen sentimientos de identificación con la organización, sus valores y sienten compromiso para cumplir y desarrollar.

El involucramiento laboral provoca la mejora en la productividad, el entorno de trabajo, calidad del producto, la competitividad de la compañía beneficia a las empresas y empleados con mayor autonomía, participación para la toma de decisiones lo que genera mayor satisfacción y se refiere a la existencia de una estructura organizacional. (Zepeda et al., 2016)

C. **Supervisión**

La supervisión es según Palma (2004) la apreciación de las tareas por parte de los jefes en el ámbito laboral incluye la relación de orientación y apoyo en actividades diarias y desempeño.

D. **Comunicación**

La comunicación es según Brandolini et al. (2009) un proceso en el que interviene el emisor y receptor, el mensaje, los canales, la respuesta, ruido, barrera y puente, comprende desde la emisión del mensaje hasta que fue recibido y comprendido o reinterpretado por el receptor.

E. **Condiciones Laborales**

Son una parte denotativa del entorno trabajo, en el cual están incluidos temas políticos, tecnológicos, sociales, económicos, ergonómicos, que giran en base a dimensiones relativas al ambiente

físico y social, a la empresa, salud, seguridad y características de las tareas, entre otros. (Martínez et al., 2013)

Son a su vez un conjunto de variables que indican la realización de un entorno, en el que se desarrolle la tarea concreta, incluso es un conjunto complejo de factores extra laborales e intralaborales, que influyen en el trabajador (Gomez & Cogollo, 2010).

1.5.1.3. Importancia

La importancia del Clima laboral según Borda (2016) radica en que el contexto favorece a los trabajadores en dar lo mejor de sí, el clima laboral tiene una enorme influencia sobre conductas y actitudes de los trabajadores hacia la organización, tiene capacidad de influir para bien o para mal, es de suma importancia que las organizaciones generen un clima laboral adecuado para evitar diversos efectos negativos, para las empresas hoy en día es tan importante y relevante como que un ciudadano maneje con licencia de conducir.

1.5.2. Comunicación Interna

La comunicación interna son todos los mensajes que se generan en una organización. Todo lo que se escribe, lo que se dice y lo que se calla, dentro de toda la empresa, de los equipos de trabajo y de cada persona. (Tessi, 2015)

La comunicación interna es el proceso que va desde la emisión de mensajes y su recepción, siendo comprendidos por parte del receptor, esta comunicación es dirigida al público interno de la empresa (Brandolini et al., 2009).

1.5.2.1. Características

Menciona Saez (2016) las siguientes características de la comunicación interna:

- Constituye un instrumento de cambio, permitiendo la aceptación, el desarrollo y compartición de nuevos valores y objetivos.
- Incidencia en el incremento de la productividad y merma de costes.
- Constituye el origen de la experiencia de la calidad.
- Disminuye los conflictos y el nivel de tensiones.
- Es un factor de integración, desarrollo personal y motivación.
- Contribuye al aumento de la satisfacción laboral, del clima en el trabajo y del compromiso laboral.
- Ayuda a la empresa a mantener la relación entre sus partes.

1.5.2.2. Tipos de comunicación interna

A. Formal

Según el autor Crespo et al. (2015) esta comunicación se produce bajo el foco de una estructura formal de la institución y se desarrolla mediante los canales organizativos, a su vez lleva el contenido en orden por la empresa, la red de esta comunicación se encuentra establecida por el objetivo principal de hacer llegar a la persona indicada la información en el momento respetando la jerarquía organizativa.

B. Informal

La comunicación informal no utiliza canales oficiales, se manifiesta como conversaciones informales en el ambiente de trabajo, esta comunicación surge de manera espontánea en las relaciones entre personas por necesidades personales o las que se realizan por afinidad, tiene como finalidad poder complacer las necesidades de socialización de cada uno de los miembros de la organización, también refuerza la cohesión grupal o ayuda al entendimiento de lo que fue requerido en la comunicación formal. (Crespo et al., 2015)

1.5.2.3. Flujos de comunicación Interna

Son diferentes direcciones en las que fluye la comunicación en el organigrama de la empresa, las comunicaciones pueden ser: ascendentes, descendentes, horizontales y cruzadas (Carrasco, 2017).

A. Ascendente

La comunicación ascendente se dirige desde los subordinados hacia los superiores (Carrasco, 2017).

B. Descendente

Las comunicaciones descendentes son las que se realizan en los niveles de dirección hacia los niveles inferiores (Carrasco, 2017).

C. Horizontal

Según Carrasco (2017) la comunicación horizontal se establece entre los trabajadores que tienen el mismo nivel jerárquico en el organigrama.

D. Cruzadas

Para Carrasco (2017) se realizan entre los miembros de diferentes departamentos de manera diagonal.

1.5.2.4. Importancia

La comunicación interna es importante para la empresa, porque permite que la información llegue a todas las partes de la organización, se procura establecer y mantener los canales que ayuden, incluyendo los líderes formales, siendo esencial para que la información fluya de manera vertical y horizontal. (Andrade, 2005)

Según Brandolini et al. (2009) las organizaciones siempre comunican, cuando lo hacen de manera intencional y hasta cuando no

dicen nada, su silencio comunica, los vacíos de comunicación suelen ser llenados por rumores, no existe organización sin un proceso comunicacional, es por ello que la comunicación interna debe ser considerado un punto estratégico, las organizaciones al ser sujetos sociales emiten y reciben diversos mensajes, por lo cual, deben llevar orden en la circulación de los mismos.

1.5.2.5. Canales de comunicación interna

Los canales de comunicación interna son según Brandolini et al. (2009) herramientas que utiliza la empresa para satisfacer las necesidades comunicativas, son clasificados en 2 tipos, los canales tradicionales como el papel o de forma verbal y los canales tecnológicos que son utilizados en computadoras, celulares, entre otros.

1.5.2.6. Barreras de la comunicación interna

A. Semántico

Esta barrera indica que cada palabra tiene su significado concreto, los tonos, señales, sonidos, gestos, que actúan de manera activa en el proceso de la comunicación, las diferentes formas de realizarlo afectarán o provocarán a la efectividad de la comunicación interna. (Crespo et al., 2015)

B. Psicológico

Dicha barrera indica percepción selectiva, cuando comunican los receptores observan y a la vez escuchan, se centran en las experiencias, motivaciones, necesidades y características de índole personal, interpretan lo que reciben, es decir, su realidad y no son capaces de percibir la realidad del otro; de ahí que el proceso comunicacional se ve contaminado con la subjetividad de la persona quién comunica. (Crespo et al., 2015)

C. Fisiológico

Según Crespo et al. (2015) se encuentra relacionado con los defectos de pronunciación de la persona quien habla, del oído quien escucha o de la persona que lo lee.

D. Físico

Dichas barreras se encuentran relacionadas con las deficiencias de los medios físicos que se emplean en la recepción y transmisión del mensaje, pudiendo ser de naturaleza eléctrica, mecánica, magnética, acústica, óptica, dependerá del medio transmisor o receptor que use (Crespo et al., 2015).

E. Administrativo

Lo que origina la aparición de alguna de las barreras que malogran la comunicación, es el funcionamiento de las organizaciones, en otras palabras, en la comunicación horizontal por

parte de una persona, se puede hallar el ocultamiento de la información y en la comunicación ascendente la acción de ocultar información se da por temor al castigo de un superior o para evitar informarle malas noticias. (Crespo et al., 2015)

1.5.3. Marco Conceptual

1.5.3.1. Clima Laboral

La reconocida psicóloga Palma (2004) refiere que el clima laboral es cómo perciben los trabajadores su ambiente de trabajo, relacionado a las condiciones que lo rodean, la realización del empleado, supervisión, el involucramiento e información que facilita su labor

1.5.3.2. Comunicación Interna

Según la investigadora Brandolini et al. (2009) la comunicación interna es el proceso que va desde la emisión de mensajes y su recepción, siendo comprendidos por parte del receptor, esta comunicación es dirigida al público interno de la empresa.

1.5.3.3. Empresa

La empresa es definida como una organización social que para alcanzar sus objetivos utiliza diversos recursos (Chiavenato, 1993).

1.5.3.4. Trabajadores

Según el reconocido economista Westreicher (2020) el trabajador es aquel que presta sus servicios a cambio de una retribución salarial que

es dada por un empleador. Y se detalla de manera contractual ya sea verbal o escrito.

1.5.3.5. SEDAPAR S.A.

Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR S.A., 2022).

1.5.4. Esquema Estructural

1. Clima Laboral

1.1 Factores que influyen en clima laboral

1.2 Tipos de evaluación de clima laboral

1.3 Dimensiones

1.3.1 Autorrealización

1.3.2 Involucramiento Laboral

1.3.3 Supervisión

1.3.4 Comunicación

1.3.5 Condiciones Laborales

1.4 Importancia

1.5 Características

1.5.1 Estructura

1.5.2 Responsabilidad

1.5.3 Recompensa

1.5.4 Desafío

1.5.5 Relaciones

1.5.6 Cooperación

1.5.7 Estándares

1.5.8 Conflicto

1.5.9 Identidad

2. Comunicación Interna

2.1 Características

2.2 Tipos de comunicación interna

2.2.1 Formal

2.2.2 Informal

2.3 Flujos de comunicación Interna

2.3.1 Ascendente

2.3.2 Descendente

2.3.3 Horizontal

2.4 Dimensiones

2.5 Importancia

2.6 Canales de comunicación interna

2.7 Barreras de la comunicación interna

2.7.1 Semántico

2.7.2 Psicológico

2.7.3 Fisiológico

2.7.4 Físico

2.7.4 Administrativo

1.5.5. Antecedentes

Antecedentes nacionales

Castro y Espinoza (2019) realizaron un estudio sobre “*Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia*”, para optar por el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo. La investigación persiguió objetivo de hacer un análisis del clima laboral mediante el modelo cl-spc, recolectaron datos mediante el cuestionario aplicado a 98 empleados de la

empresa de Resguardo y Custodia S.A.C., concluyeron en que el clima laboral en dicha empresa está en un nivel bajo y llevaron a cabo una propuesta que busca una mejora en la productividad de la empresa antes mencionada bajo la búsqueda del clima laboral óptimo. Esta investigación resulta ser importante porque evalúa el clima laboral, que es una variable que se pretende estudiar en esta investigación y también es evaluada en una empresa de servicios.

Gavidia (2017) realizó una investigación titulada *“Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa - 2016”* para la Universidad Nacional del Santa en Nuevo Chimbote, como objetivo busco diagnosticar la comunicación interna para obtener resultados que sean de beneficiosos para la gestión de comunicación de la Municipalidad Distrital de Santa, utilizo la encuesta aplicada a 72 trabajadores de la municipalidad, con lo cual, llego a la conclusión de que la comunicación interna es deficiente, la comunicación entre gerencia y los trabajadores y entre áreas no es buena, lo cual perjudica el desempeño y crea un clima defectuoso.

Baéz et al. (2017) en su investigación *“Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”*, se dedicó estudiar en la generación Y la rotación laboral en el sector financiero de las empresas de cusco en el año 2015, para poder apoyar con el diseño de sistemas de compensación, puesto de trabajo, y mejora del desempeño laboral, utilizaron la Escala de Clima Laboral (CLSPC), además de otros dos instrumentos que fueron la escala de Motivación en el trabajo de Gagne y la escala de satisfacción de Anaya, aplicados a 159

funcionarios de 4 bancos en la ciudad de cusco; concluyendo que si existe relación entre la motivación y satisfacción laboral con respecto a la rotación de personal en la generación Y. La presente investigación resulta relevante por el hecho de utilizar la variable clima laboral, dejando a denotar que el clima laboral puede ser relacionado positiva o negativamente a otras variables dependiendo la empresa.

García (2018) realizó su investigación *“Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017”*, buscando determinar el nivel de valor de trabajo que consideran los comunicadores interiormente en las organizaciones, qué aspectos supondrían que la comunicación interna puede contribuir de manera estratégica en sus instituciones, y qué otros factores podrían tener implicancia. Su estudio fue realizado de una manera cualitativa y con un propósito exploratorio y posteriormente descriptivo. Para su estudio de caso utilizaron entrevistas semi estructuradas para recolectar la información de la población encuestada, que estuvo conformada por los responsables de las comunicaciones en organizaciones privadas en el año 2017. Como conclusión, luego de obtener sus resultados, mencionan que los comunicadores cuentan con diferentes consideraciones sobre su aporte en la comunicación de sus empresas, un porcentaje lo ve deficiente y como factores importantes resaltan a cultura organizacional, liderazgo y capacidad de gestión.

Antecedentes Internacionales

Thelen y Formanchuck (2022) “*Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy*”, buscaron examinar como una ética de cultura organizacional se relaciona con la predisposición del comportamiento de los trabajadores a través de un rol de comunicación transparente y la inversión percibida en sus relaciones, A través de encuestas cuantitativas con 350 colaboradores que trabajan en varias organizaciones, los resultados del estudio indican que una ética de cultura organizacional juega un rol crítico en favor de una comunicación transparente y la inversión percibida en las relaciones lo que a su vez, cultiva comportamientos de defensa de los empleados. Además, el impacto de la comunicación transparente en la defensa de los empleados está parcialmente mediado por la inversión percibida en las relaciones. Se discuten las implicaciones teóricas y prácticas pertinentes.

Piligua y Arteaga (2019) investigaron “*El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cia. Ltda*”, utilizaron el cuestionario que fue aplicado a 87 trabajadores de dicha empresa, y concluyeron en que las organizaciones deberían estar más atentos en fomentar ambientes laborales favorables para los trabajadores, para que mejoren su nivel de productividad. La investigación resulta de importancia, ya que estudia el clima laboral y como este puede influenciar en otros aspectos, lo que amplía el panorama sobre la variable.

Rosiles et al. (2020) para la revista de ciencias sociales Aposta realizaron un investigación denominada “*Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en*

Coatzacoalcos, México”. Como objetivo principal persiguieron realizar un análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en el personal de una dependencia gubernamental, para lo cual, utilizaron cédulas de datos y las Escalas de Clima y de Satisfacción aplicados a 22 trabajadores de la organización, y llegaron a la conclusión de que los trabajadores están en su mayoría en un clima desfavorable y satisfacción regular, según el género, las mujeres prevalecen en un nivel de clima laboral desfavorable, su investigación brindo un método alternativo para evaluar clima y satisfacción laboral, con modelos de ajuste que dan inferencias más relevantes.

1.6. Hipótesis

Dado que, en diversas investigaciones de empresas el clima laboral es importante en la gestión administrativa y su comunicación, Es probable que, efectuando el análisis en la empresa SEDAPAR S.A. SEDE CENTRAL, se pueda establecer el grado de clima laboral en los trabajadores y su influencia en la comunicación interna.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1 Técnica

La técnica escogida es la encuesta que es, según Malthora (2008) entrevistas dirigidas a varias personas mediante cuestionarios prediseñados.

2.1.2 Instrumento

Se utilizará el instrumento del cuestionario para ambas variables, se usará una ficha sociodemográfica para recolectar datos de control como: Sexo, edad, estado civil, área de trabajo y antigüedad en la empresa.

Para medir clima laboral se utilizará el cuestionario prediseñado por la psicóloga Palma (2004) el cual comprende subvariables las cuales son el involucramiento laboral, condiciones laborales, supervisión, comunicación y autorrealización.

En la variable comunicación interna, se hará uso del cuestionario prediseñado de las investigadoras Montero y Rodríguez (2014) que contiene ítems para el flujo de comunicación, sus direcciones y canales de comunicación.

2.2. Estructuras de los Instrumentos

Clima laboral

Cuestionario: Escala de Clima Laboral CL-SPC

50 ítems

Alfa de Cronbach: 0.97

Comunicación interna

Marisol Montero y Dina Rodríguez

21 ítems

Alfa de Cronbach: 88.1%

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ámbito

La investigación se realizará en la empresa SEDAPAR S.A. Sede Central ubicada en Virgen del Pilar 1701, Distrito: Cercado de Arequipa, Provincia: Arequipa, Departamento: Arequipa.



2.3.2. Temporalidad

El proceso de investigación tendrá una duración de 6 meses.

2.3.3. Unidades de Estudio

2.3.3.1 Universo

El universo está compuesto por 203 trabajadores de la Sede Central de SEDAPAR S.A. en Arequipa.

2.3.3.2 Muestra

Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia y se usará la fórmula para muestras finitas:

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

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Obteniendo un total de 134 trabajadores.

Número de trabajadores por áreas

ÁREA DE TRABAJO	CANTIDAD
GERENCIA GENERAL	4
DEPARTAMENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL	3
GERENCIA DE ASESORÍA LEGAL	9
GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	4
DEPARTAMENTO DE PLANES Y PRESUPUESTO	5
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	7
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	12
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO	18
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y FINANZAS	5
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	12
GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	9
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y VENTAS	10
DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN	26
DEPARTAMENTO DE POST VENTA	20
GERENCIA DE INGENIERÍAS	7
DEPARTAMENTO DE UNIDAD FORMULADORA	8
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	14
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN Y OBRAS	13
DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESPECIALES	7
GERENCIA DE OPERACIONES	1
DEPARTAMENTO MANT. DE MEDIDORES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS	3
TOTAL	203

2.4. Estrategia de recolección de Datos

Se entregará el cuestionario al personal de la empresa de manera física y/o virtual, primero se le explicará el contenido de los cuestionarios, la forma de llenarlo y el motivo por el cual se está realizando.

Una vez recolectados los cuestionarios, la información será tabulada en Excel, luego se procederá a realizar el análisis estadístico con el programa SPSS versión número 26. Donde se obtendrán datos descriptivos e inferenciales. Se realizará la prueba de Kolmogorov – Smirnov para la normalidad de la muestra, de acuerdo a ello se verá si se usarán estadísticos paramétricos o no paramétricos.

2.5. Recursos necesarios

2.5.1 Recursos Humanos

Investigadores:

Ballon Peñafiel Ana Gabriela

Callalli Villalta Kevin Jhrordan

2.5.2 Materiales

Libros de consulta

Laptop

Impresora

Material de escritorio

2.5.3 Financieros

Materiales	Costo
Libros de consulta	S/. 480
Laptop	-
Impresora	-
Material de escritorio	S/. 200
Transporte	S/. 80
Total	S/. 760



2.6. Cronograma de la investigación

Cronograma	Duración	Predecesoras
Tesis	132 días	-
Definición de tema	9 días	-
Búsqueda de antecedentes	14 días	2
Planteamiento del problema	2 días	3
Marco de referencia	14 días	4
Planteamiento operacional	2 días	5
Presentación de plan de tesis	9 días	6
Aplicación de herramientas	7 días	7
Recolección de información	25 días	8
Procesamiento de información	18 días	9
Conclusiones y recomendaciones	2 días	10
Presentación de borrador de tesis	14 días	11
Levantamientos de observaciones	15 días	12
Sustentación	1 día	13

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3. RESULTADOS

3.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tabla 1:

Género de Trabajadores Investigados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	84	63%
Femenino	50	37%
Total	134	100%

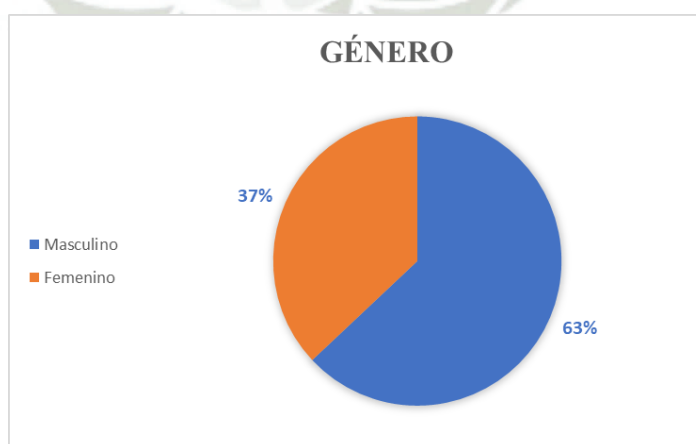
Fuente: Matriz de resultados

Elaboración: Propia

En la tabla 1 se observa que, el 37% son mujeres y el 63% hombres.

Figura 1:

Género de Trabajadores Investigados



Fuente: Tabla 1

Tabla 2:*Edad de los trabajadores investigados*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
[24 - 29]	12	9%
[30 - 35]	15	11%
[36 - 41]	15	11%
[42 - 47]	36	27%
[48 - 53]	14	10%
[54 - 59]	14	10%
[60 - 65]	12	9%
[66 a más]	16	12%
Total	134	100%

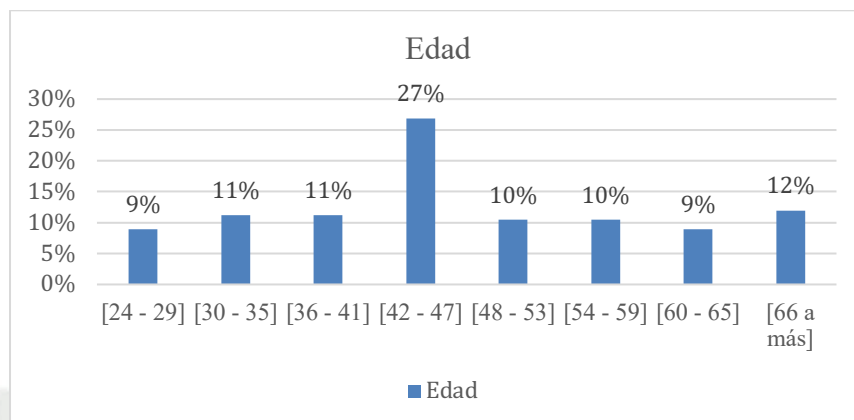
Fuente: Matriz de resultados

Elaboración: Propia

En la tabla 2 se observa que el 9% del personal encuestado tiene entre 24 y 29 años, el 11% tiene entre 30 y 35 años, otro 11% tiene entre 36 y 41 años, el 27% tiene entre 42 y 47 años, el 10% tiene 48 y 53 años, otro 10% tiene entre 54 y 59 años, el 9% tiene entre 60 y 65 años, el 12% tiene más de 66 años.

Figura 2:

Edad de los trabajadores investigados



Fuente: Tabla 2



Tabla 3:

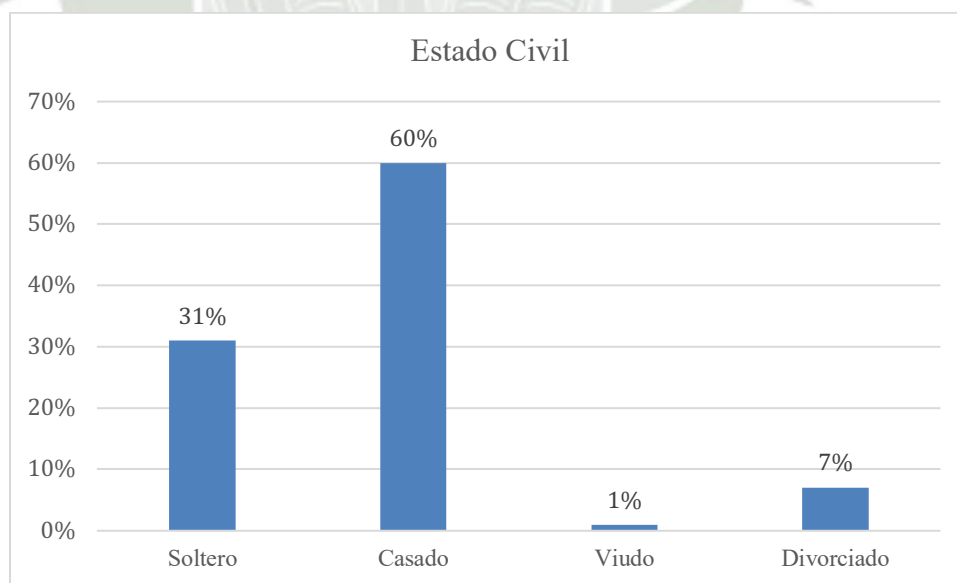
Estado civil de los trabajadores investigados

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	42	31%
Casado	80	60%
Viudo	2	1%
Divorciado	10	7%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 3 se observa que el 31% de las personas encuestadas son solteras, el 60% son casados, el 1% son viudas y el 7% son divorciados.

Figura 3:



Fuente: Tabla 3

Tabla 4:*Área de trabajo de los trabajadores investigados*

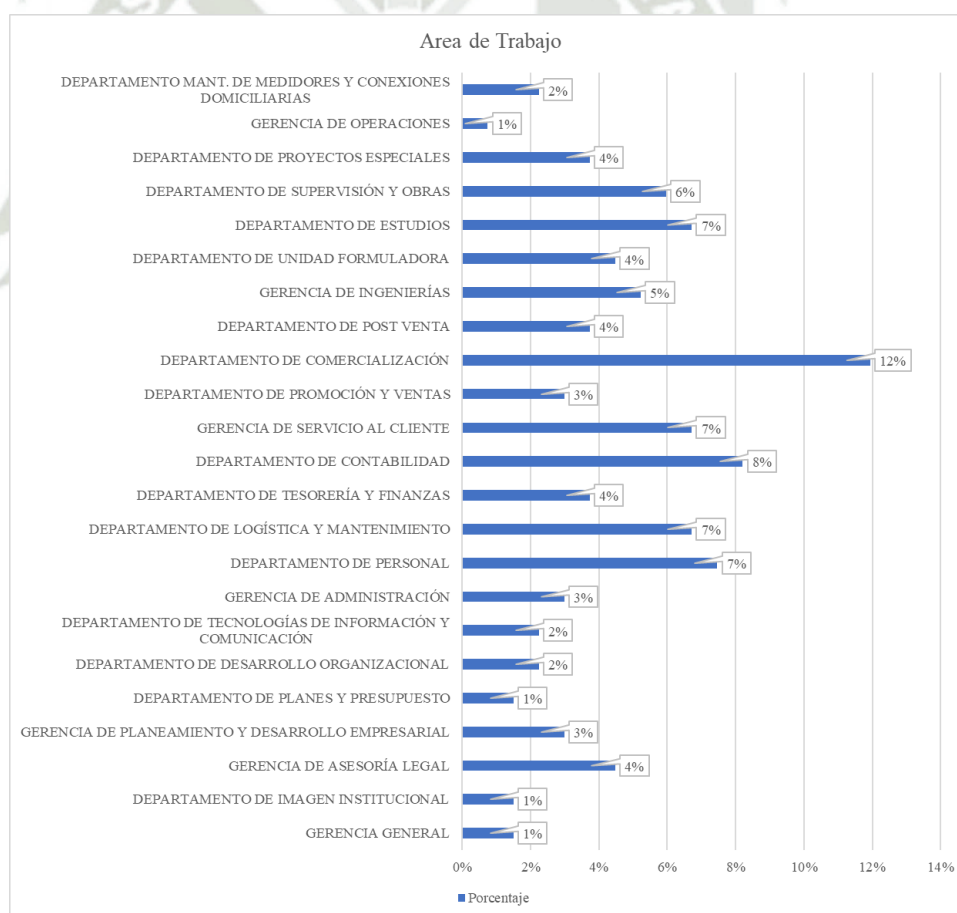
Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia general	2	1%
Departamento de imagen institucional	2	1%
Gerencia de asesoría legal	6	4%
Gerencia de planeamiento y desarrollo empresarial	4	3%
Departamento de planes y presupuesto	2	1%
Departamento de desarrollo organizacional	3	2%
Departamento de tecnologías de información y comunicación	3	2%
Gerencia de administración	4	3%
Departamento de personal	10	7%
Departamento de logística y mantenimiento	9	7%
Departamento de tesorería y finanzas	5	4%
Departamento de contabilidad	11	8%
Gerencia de servicio al cliente	9	7%
Departamento de promoción y ventas	4	3%
Departamento de comercialización	16	12%
Departamento de post venta	5	4%
Gerencia de ingenierías	7	5%
Departamento de unidad formuladora	6	4%
Departamento de estudios	9	7%
Departamento de supervisión y obras	8	6%
Departamento de proyectos especiales	5	4%
Gerencia de operaciones	1	1%
Departamento mant. De medidores y conexiones domiciliarias	3	2%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 4 se observa que el 4% del personal encuestado pertenece al área de Gerencia de asesoría legal, el 3% pertenece a Gerencia de planeamiento y desarrollo empresarial, el 2% a Departamento de desarrollo organizacional, el 5% a Gerencia de ingenierías, el 4% a Departamento de unidad formuladora, el 7% a Gerencia de servicio al cliente, el 8% a

Departamento de contabilidad, el 6% a Departamento de supervisión y obras, el 4% a Departamento de proyectos especiales, el 3% a Departamento mant. De medidores y conexiones domiciliarias, el 2% a Departamento de tecnologías de información y comunicación, el 4% a Departamento de tesorería y finanzas, el 7% a Departamento de personal, el 12% a Departamento de comercialización, el 3% Gerencia de administración, el 1% a Gerencia general, el 1% a Departamento de planes y presupuesto, el 7% a Departamento de logística y mantenimiento, el 4% a Departamento de post venta y el 1% a Departamento de imagen institucional.

Figura 4:



Fuente: Tabla 4

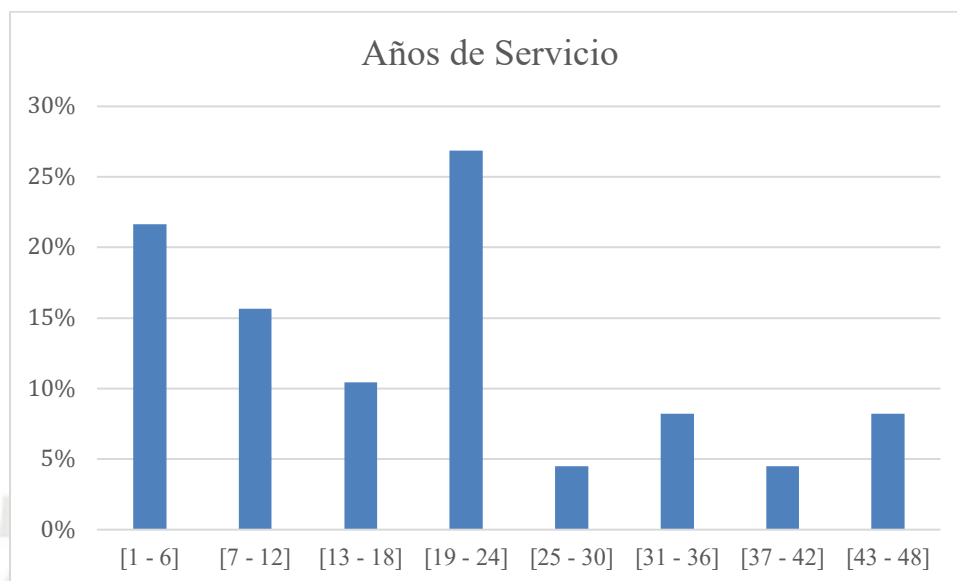
Tabla 5:*Años de antigüedad de los trabajadores investigados*

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
[1 - 6]	29	22%
[7 - 12]	21	16%
[13 - 18]	14	10%
[19 - 24]	36	27%
[25 - 30]	6	4%
[31 - 36]	11	8%
[37 - 42]	6	4%
[43 – a más]	11	8%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 5 se observa que el 22% del personal encuestado tiene de 1 a 6 años de antigüedad, el 16% tiene de 7 a 12 años de antigüedad, el 10% tiene de 13 a 18 años de antigüedad, el 27% tiene de 19 a 24 años de antigüedad, el 4% tiene de 25 a 30 años de antigüedad, el 8% de 31 a 36 años de antigüedad, el 4% de 37 a 42 años de antigüedad y el 8% tiene 43 años a más de antigüedad.

Figura 5:



Fuente: Tabla 5



3.2 CLIMA LABORAL

Tabla 6:

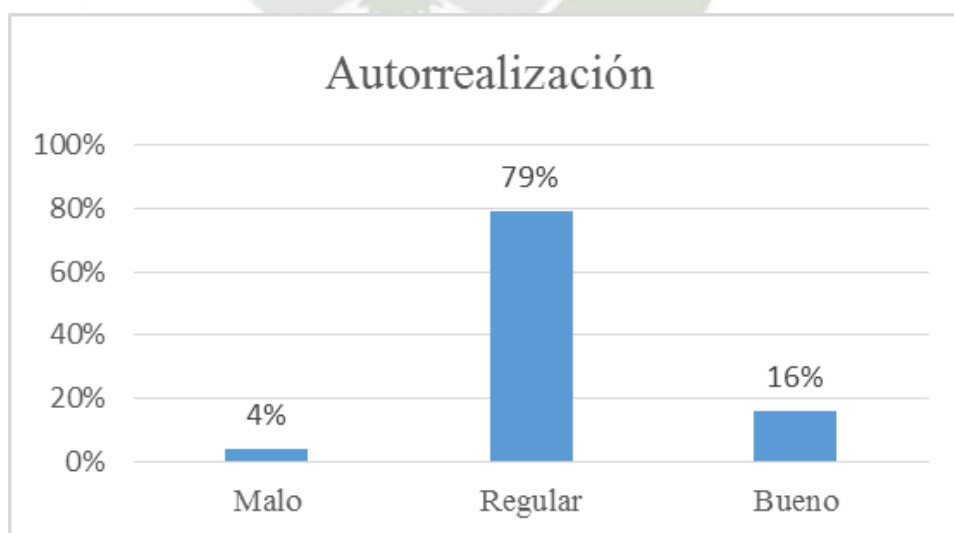
Dimensión Autorrealización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	4%
Regular	106	79%
Bueno	22	16%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 6 se observa los resultados de la dimensión Autorrealización en la cual el 4% del personal encuestado considera que es mala, el 79% que es regular y el 16% que es buena.

Figura 6:



Fuente: Tabla 6

Tabla 7:

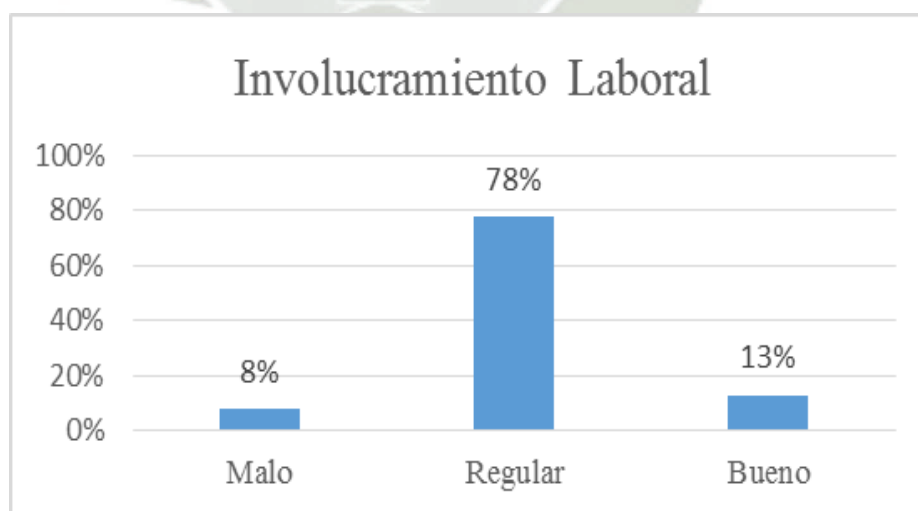
Dimensión Involucramiento Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	8%
Regular	105	78%
Bueno	18	13%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 7 se observa los resultados de la dimensión Involucramiento Laboral, en la cual el 8% considera que es malo, el 78% considera que es regular y el 13% considera que es bueno.

Figura 7:



Fuente: Tabla 7

Tabla 8:

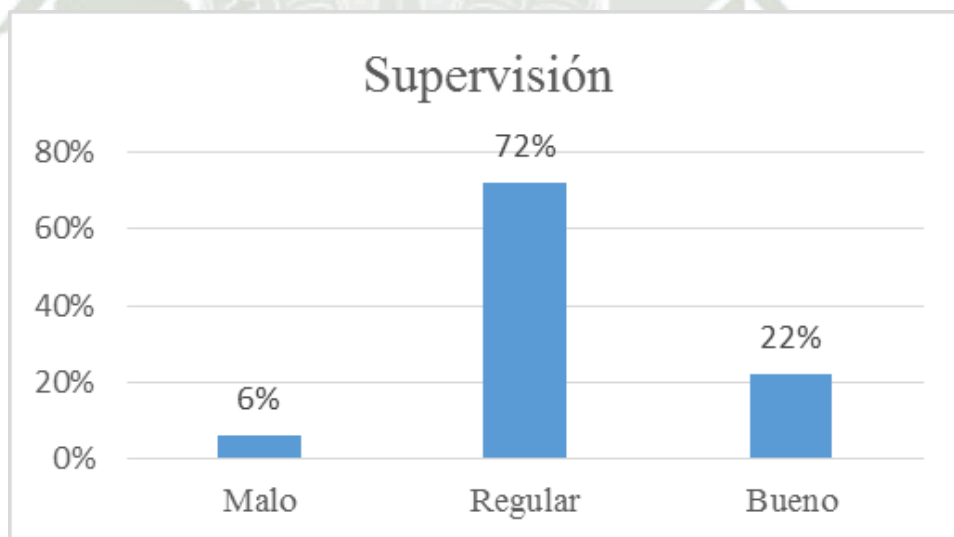
Dimensión Supervisión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	6%
Regular	97	72%
Bueno	29	22%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 8 se observa los resultados de la dimensión Supervisión, en la cual el 6% considera que es mala, el 72% considera que es regular, y el 22% considera que es buena.

Figura 8:



Fuente: Tabla 8

Tabla 9:

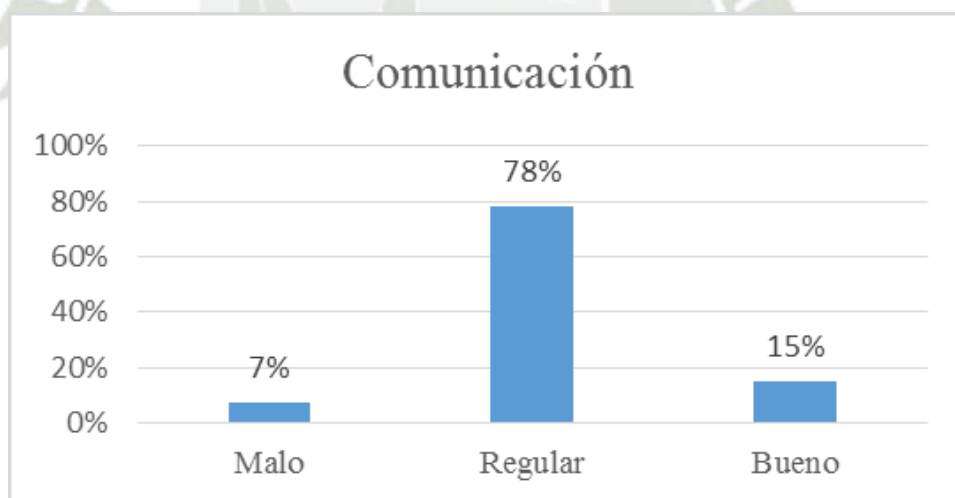
Dimensión Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	7%
Regular	105	78%
Bueno	20	15%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 9 se observa los resultados de la dimensión Comunicación, en la cual el 7% considera que es mala, el 78% que es regular y el 15% que es buena.

Figura 9:



Fuente: Tabla 9

Tabla 10:

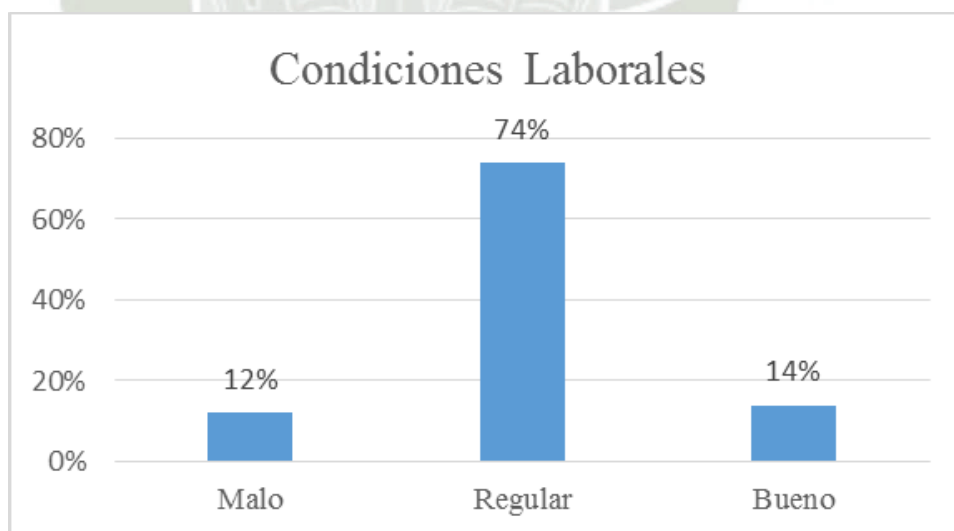
Dimensión Condiciones laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	12%
Regular	99	74%
Bueno	19	14%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 10 se observa los resultados de la dimensión Condiciones Laborales, en la cual el 12% considera que es malo, el 74% que es regular y el 14% que es bueno.

Figura 10:



Fuente: Tabla 10

Tabla 11:

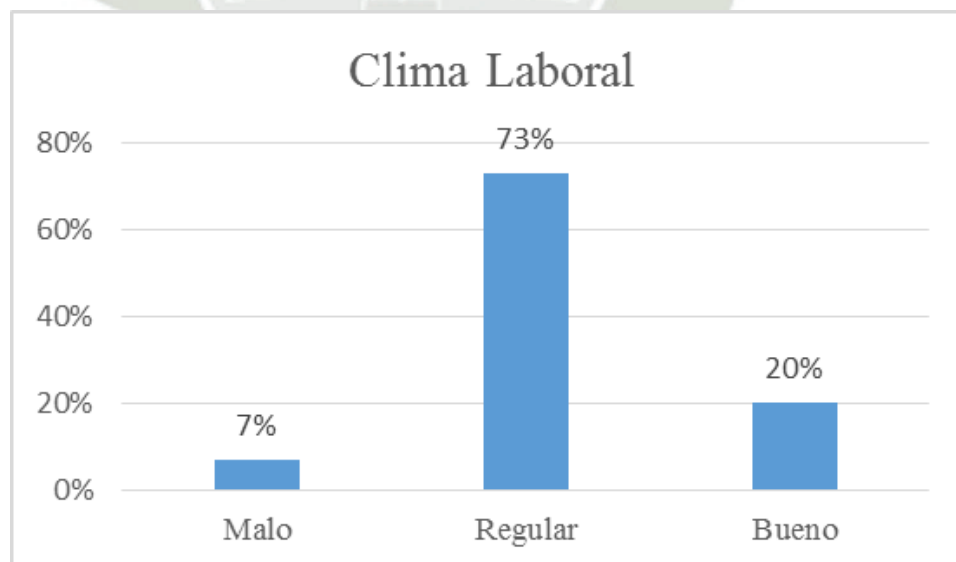
Variable Clima Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	7%
Regular	98	73%
Bueno	27	20%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 11 se observa los resultados de la variable Clima Laboral, los resultados demuestran que el 7% de las personas encuestadas consideran que el clima laboral es malo, el 73% considera que es regular y el 20% considera que es bueno.

Figura 11:



Fuente: Tabla 11

3.3 COMUNICACION INTERNA

Tabla 12:

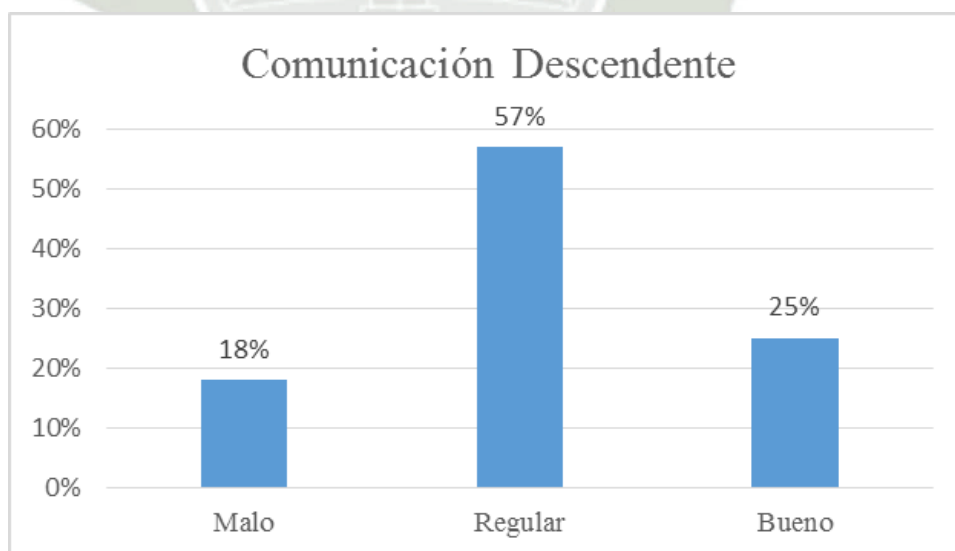
Dimensión Comunicación Descendente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	18%
Regular	77	57%
Bueno	33	25%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 12 se observa los resultados de la dimensión Comunicación Descendente, en la cual el 18% considera que es mala, el 57% considera que es regular y el 25% que es buena.

Figura 12:



Fuente: Tabla 12

Tabla 13:

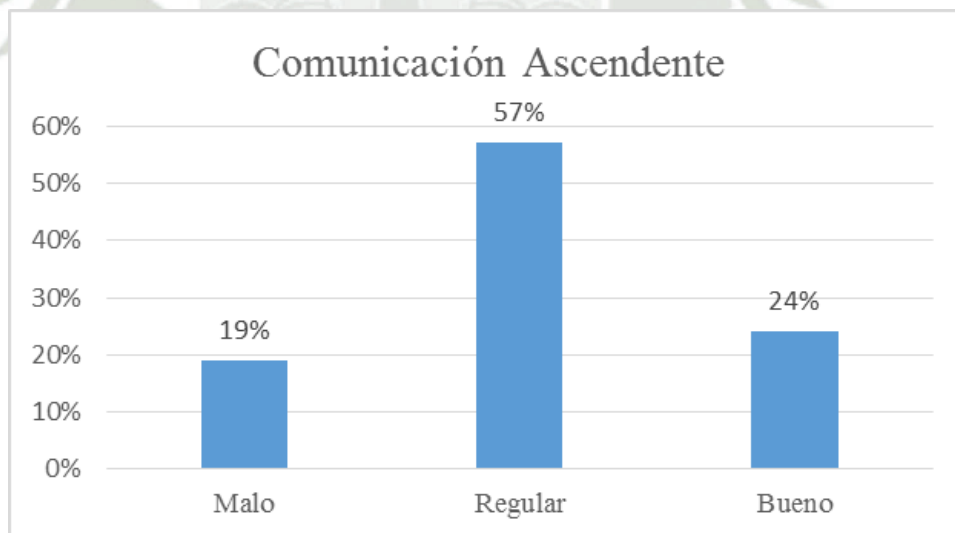
Dimensión Comunicación Ascendente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25	19%
Regular	77	57%
Bueno	32	24%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 13 se observa los resultados de la dimensión Comunicación Ascendente, en la cual el 19% considera que es mala, el 57% que es regular y el 24% que es buena.

Figura 13:



Fuente: Tabla 13

Tabla 14:

Dimensión Comunicación horizontal

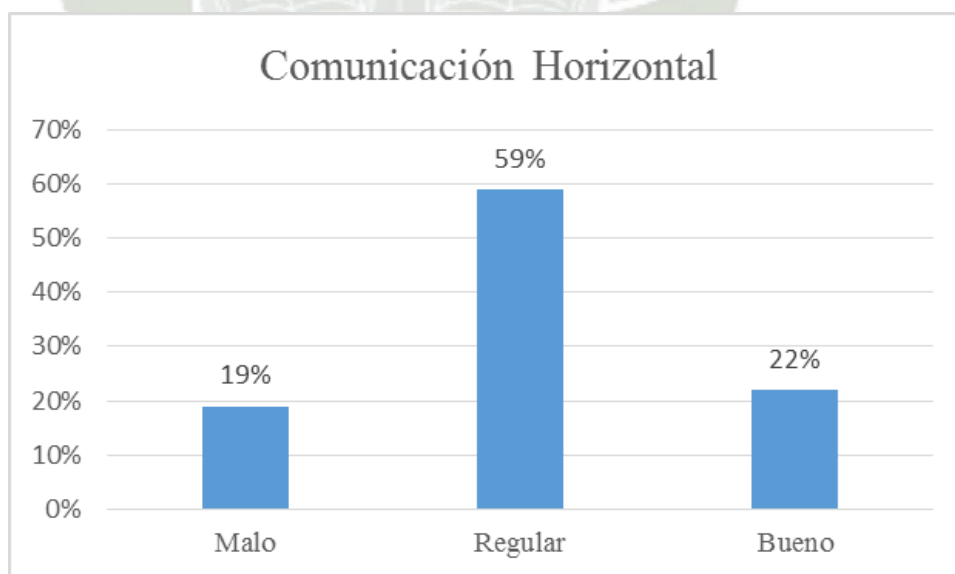
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25	19%
Regular	79	59%
Bueno	30	22%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados

Elaboración: Propia

En la tabla 14 se observa los resultados de la dimensión Comunicación Horizontal, en la cual el 19% considera que es mala, el 59% considera que es regular y el 22% considera que es buena.

Figura 14:



Fuente: Tabla 14

Tabla 15:

Dimensión Comunicación Diagonal

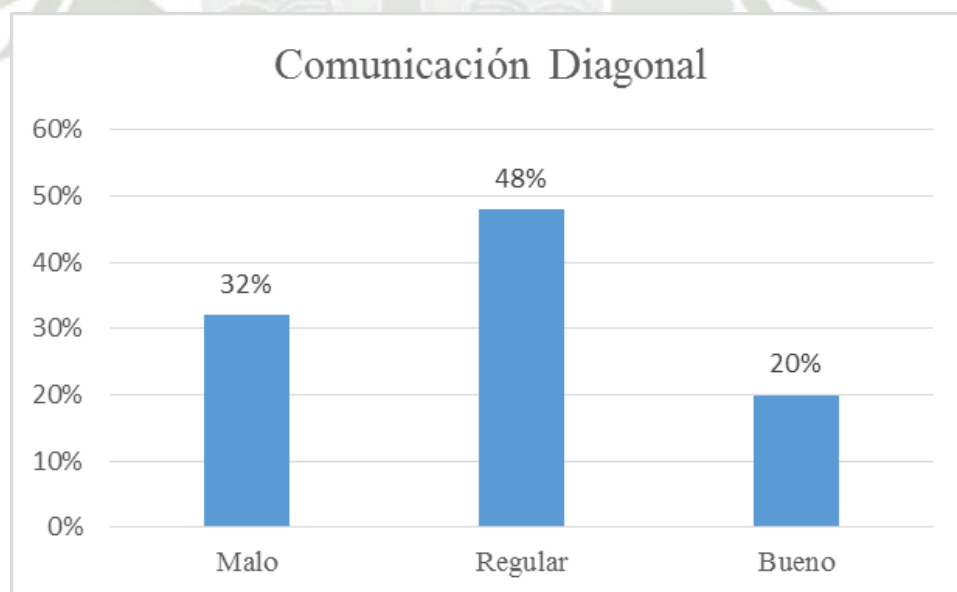
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	43	32%
Regular	64	48%
Bueno	27	20%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados

Elaboración: Propia

En la tabla 15 observa los resultados de la dimensión Comunicación diagonal, en la cual el 32% considera que es mala, el 48% que es regular y el 20% que es buena.

Figura 15:



Fuente: Tabla 15

Tabla 16:

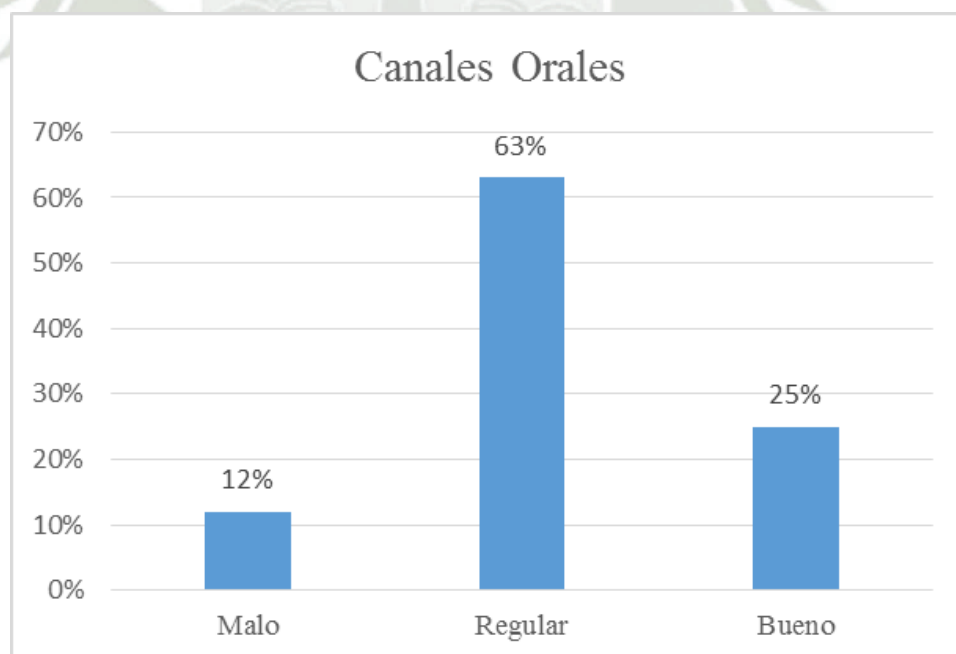
Dimensión Canales Orales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	12%
Regular	85	63%
Bueno	33	25%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 16 se observa los resultados de la variable Canales Orales, en la cual el 12% considera que es malo, el 63% que es regular y el 25% que es bueno.

Figura 16:



Fuente: Tabla 16

Tabla 17:

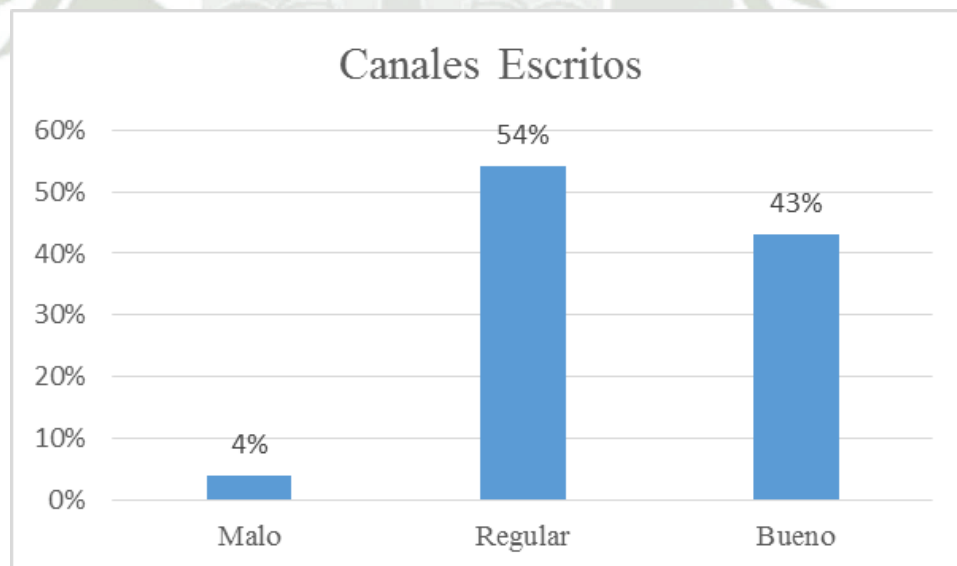
Dimensión Canales Escritos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	4%
Regular	72	54%
Bueno	57	43%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 17 se observa los resultados de la variable Canales Escritos, en la cual el 4% considera que es malo, el 54% que es regular y el 43% que es bueno.

Figura 17:



Fuente: Tabla 17

Tabla 18:

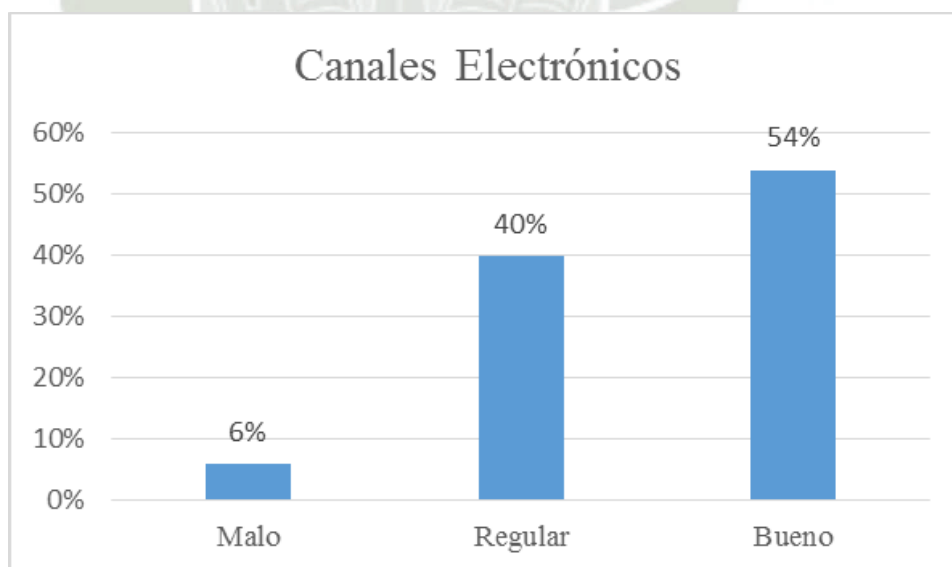
Dimensión Canales Electrónicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	6%
Regular	53	40%
Bueno	73	54%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 18 se observa los resultados de la variable Canales Electrónicos, en la cual el 6% considera que es malo, el 40% que es regular y el 54% que es bueno.

Figura 18:



Fuente: Tabla 18

Tabla 19:

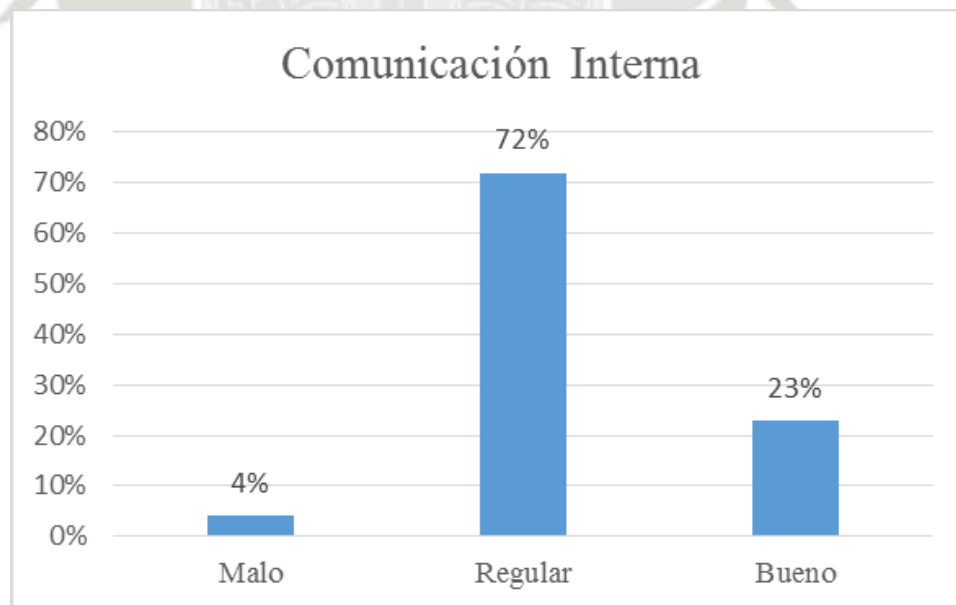
Variable Comunicación Interna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	4%
Regular	97	72%
Bueno	31	23%
Total	134	100%

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 19 se observa los resultados de la variable Comunicación Interna, los resultados demuestran que el 4% de las personas encuestadas consideran que la Comunicación Interna es mala, el 72% considera que es regular y el 23% considera que es buena.

Figura 19:



Fuente: Tabla 19

Tabla 20:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima Laboral	Comunicación Interna
N		134	134
Parámetros normales ^{a, b}	Media	159,29	70,11
	Desv. Desviación	27,013	12,368
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,051	,063
	Positivo	,051	,063
	Negativo	-,039	-,058
Estadístico de prueba		,051	,063
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

Fuente: Matriz de resultados

Elaboración: Propia

En tabla 20 se observan los resultados a las pruebas de normalidad para las variables clima laboral y comunicación interna, las cuales pertenecen a una distribución normal obteniendo como resultado $p > 0.05$ para las dos variables.

Los resultados demuestran que las variables corresponden ser procesadas inferencialmente con estadísticos de correlación no paramétricos.

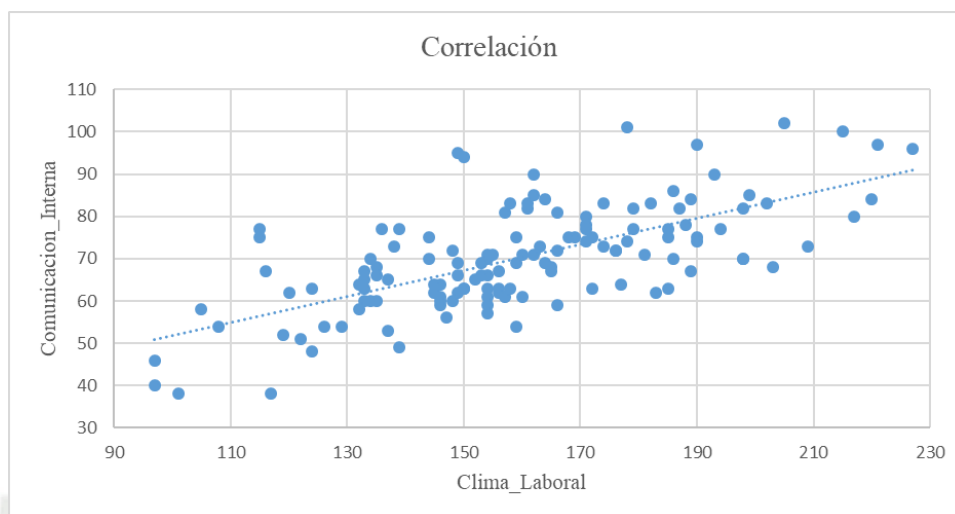
Tabla 21:

Prueba de Pearson.

Correlaciones		Clima Laboral	Comunicacion Interna
Clima_Laboral	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	134	134
Comunicacion_Interna	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	134	134

Fuente: Matriz de resultados
Elaboración: Propia

En la tabla 21 se observa la correlación entre la variable clima laboral y comunicación interna, en donde el valor estadístico de r de Pearson es de 0,672 lo cual significa que se cuenta con una correlación significativa considerable y la significancia es menor a 0.01 lo cual indica que existe una correlación entre las variables.

Figura 21:

Fuente: Tabla 21

En la figura se observa la dispersión de puntos en los que se puede apreciar que no existe un gran distanciamiento entre los puntos, así mismo se ve que todos ellos poseen un comportamiento de forma lineal ascendente lo cual corrobora la correlación directa y significativa, es decir que a mayor clima laboral mayor comunicación interna.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. CONCLUSIONES:

4.1 PRIMERA:

Habiéndose realizado la investigación en la Sede Central de la empresa SEDAPAR S.A., se concluye que, el clima laboral en los trabajadores es regular, ya que así lo considera el 73% de los trabajadores encuestados que representa la mayoría, en comparación al 20% que considera que es bueno y el 7% que considera que es malo.

4.2 SEGUNDA:

Al realizar el diagnóstico para analizar la comunicación interna en la Sede Central de la empresa SEDAPAR S.A., se concluye que la comunicación interna es considerada regular por un 72% de trabajadores, frente a un 23% que considera que es bueno y un 4% que considera que es malo.

4.3 TERCERA:

Luego de describir los aspectos sociodemográficos, descriptivos y determinar la normalidad de nuestras variables, concluimos la investigación al determinar la correlación de las variables clima laboral y comunicación interna en los trabajadores de SEDAPAR S.A., en las cuales podemos apreciar una correlación significativa favorable la cual corrobora una correlación directa y significativa., a lo que podemos decir que el clima laboral tiene influencia en la comunicación interna.

5. RECOMENDACIONES:

5.1 PRIMERA:

Recomendamos la implementación de un plan estratégico para el clima laboral, en el que se busque mejorar la colaboración entre trabajadores de diferentes categorías y áreas, buscando el compromiso con la empresa y mejorando su motivación.

5.2 SEGUNDA:

Para mejorar vigorosamente el componente de comunicación interna proponemos la implementación de una subárea de comunicación interna dentro del departamento de personal, la cual llevaría a cabo los lineamientos para impulsar significativamente el proceso, flujo y mejora de la comunicación dentro de la Sede Central de SEDAPAR S.A.

5.3 TERCERA:

Sugerimos la implementación de monitoreo enfocado al clima laboral y comunicación interna, para que se pueda supervisar los resultados de las tácticas aplicadas en el plan estratégico de clima laboral y las acciones llevadas a cabo por el área de comunicación interna para que puedan ser adaptadas a la empresa, con lo cual se podrá llevar a cabo la estrategia de gestión humana complementando el clima laboral y la comunicación interna.

REFERENCIAS

Referencias Bibliográficas

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo S.L.
- Bernal Guerrero, A. (2002). El concepto de autorrealización como identidad personal. Una revisión crítica. *Cuestiones Pedagógicas*. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100/8902>
- Borda Martinez, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=porque+es+importante+el+clima+laboral&ots=o_Gyv0FwhY&sig=atuRLAlkh2TZrKk01nZMO7D_-tQ#v=onepage&q=impor&f=false
- Brandolini, A., Gonzales , M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna*. Argentina: DIRCOM.
- Carrasco Fernandez, S. (2017). *Servicios de Administración Comercial*. Parainfo.
- Castro Urdanivia, C., & Espinoza Yerrén , M. (2019). Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf
- Chiavenato, A. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2PSRAAAACAAJ>

- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). La comunicación interna en la administración pública española. *Instituto Nacional de Administración Pública*. Obtenido de <https://www.inap.es/documents/10136/1702085/PagInicia-La-comunicacion-interna-en-la-Administraci%25c3%25b3n-P%25c3%25bablica-esp%25c3%25b1ola.pdf/a7645dd3-b5dc-8f3c-c108-f16858ccbd0b>
- García Hermoza, J. (2018). Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de Lima durante el 2017. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Gavidia Luna, J. (2017). Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa - 2016. Chimbote: Universidad Nacional del Santa . Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3086/47081.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez, E., & Cogollo, Z. (2010). Factores predictores relacionados con el. *Salud Pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n1/v12n1a06.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Malthora, N. (2008). *Investigación de mercados*. Pearson Educación.
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista salud uninorte*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>

- Montero Arevalo, M., & Rodriguez Veintemilla, D. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa micaela bastidas, Distrito de Iquitos, 2013. Iquitos. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma Carrillo , S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Lima .
- Piligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Colombia: Universidad el Bosque. Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Rosiles, A., Lugo , L., Clara , M., & Ramírez , C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral. México. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7585538>
- Saez Lanas, J. (2016). *Plan de Comunicación Interna del ayuntamiento de Vitoria Gasteiz*. Nuevos enfoques de la gestión de RRHH en las Administraciones Públicas. Obtenido de <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/31/2231.pdf>
- SEDAPAR S.A. (2022). *SEDAPAR* . Obtenido de <https://www.sedapar.com.pe/nosotros/mision-vision/>
- Tessi, M. (2015). *Comunicación interna en la práctica*. Granica.
- Thelen, P., & Formanchuck, A. (2022). Culture and internal communication in Chile: Linking ethical organizational culture, transparent communication, and employee advocacy. Nueva York: Universidad Estatal de San Diego. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811121001302?via%3Dihub>

Van Hooft, S. (2011). ¿Qué es la autorrealización? Informe de un Diálogo Socrático. *Dialogo*

Filosófico, 81. Obtenido de

<https://www.dialogofilosofico.com/index.php/dialogo/article/view/230/235>

Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Zenteno Hidalgo , A., & Durán Silva , C. (2014). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar Journal*.

doi:<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>

Zepeda Rodríguez, J., Delgado Peraza, Z., Karass Peraza, J., & Soto Manzanares, J. (2016).

Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, México. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577482>

ANEXOS

Anexo 1: Prueba de clima laboral

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito del empleado.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					

0	1	Se reconocen los logros en el trabajo.					
1	1	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
2	1	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
3	1	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
4	1	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
5	1	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
6	1	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
7	1	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
8	1	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
9	1	Hay clara definición de misión, visión y valores en la institución.					
0	2	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					

1	2	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
2	2	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
3	2	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
4	2	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
5	2	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
6	2	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
7	2	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
8	2	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
9	2	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
0	3	Existe un trato justo en la empresa.					
1	3	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir					

	con el trabajo.					
2	3 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
3	3 En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
4	3 Existen suficientes canales de comunicación.					
5	3 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
6	3 En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
7	3 La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
8	3 El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
9	3 Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
0	4 Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
1	4 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
2	4 Los objetivos de trabajo son retadores					

3	4	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
4	4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
5	4	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
6	4	Existe buena administración de los recursos.					
7	4	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
8	4	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
9	4	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
0	5	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



Anexo 2: Prueba de comunicación interna

Variable Comunicación Interna						
Item						
Comunicación descendente						
	En la organización se utiliza la comunicación descendente para favorecer la transmisión de					
	Información de los niveles superiores a los niveles inferiores.					
	Los directivos utilizan la comunicación descendente con el propósito de dirigir y orientar las					
	tareas de sus subalternos en el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales.					
	Estoy satisfecho con la forma de comunicación descendente que se da en la institución.					
Comunicación ascendente						
	En la organización se utiliza la comunicación ascendente para favorecer la transmisión de					
	información de los niveles inferiores a los niveles superiores; como respuesta a su necesidad de					
	disponer de canales para resolver sus inquietudes y problemas.					
	El personal subalterno de la organización utiliza la perspectiva comunicacional ascendente con el					
	propósito de dar cuenta o informar de las acciones encargadas por los directivos.					

	Estoy satisfecho con la forma de comunicación ascendente que se da en la organización.					
Comunicación horizontal						
	En la organización se utiliza la comunicación lateral u horizontal como una herramienta útil para favorecer la integración y coordinación de actividades promoviendo el trabajo en equipo en función de los objetivos comunes.					
	Los directivos de la organización utilizan la comunicación lateral u horizontal como medio para sus reuniones de trabajo en la formulación de objetivos y políticas institucionales.					
	Estoy satisfecho con la forma de comunicación lateral u horizontal que se da en la institución.					
Comunicación diagonal						
	En la organización se utiliza la comunicación diagonal u oblicua para favorecer la relación armoniosa entre todo el personal de diferentes niveles jerárquicos.					
Canales orales						
	En la organización se promueve el uso del canal oral de la comunicación para retroalimentar las propuestas de objetivos y políticas institucionales en sus reuniones de trabajo.					

	<p>En la organización se utilizan los instrumentos orales de la comunicación; como reuniones de directivos, reuniones de comité, equipos de trabajo, círculos de calidad, asambleas, charlas y diálogos informales.</p>					
	<p>Considera que el canal oral sea el medio más efectivo para que los directivos se comuniquen con Ud.</p>					
	<p>Considera Ud. que el canal oral sea el medio más efectivo para comunicarte con los directivos.</p>					
Canales escritos						
	<p>En la organización se promueve el uso del canal escrito para tener un registro permanente, tangible y verificable de la información transferida.</p>					
	<p>En la organización se utilizan los instrumentos escritos de la comunicación; como memorando, cartas, oficios, boletines, periódico mural, revista institucional, informes, etc.</p>					
	<p>Considera que el canal escrito sea el medio más efectivo para que los directivos se comuniquen con Ud.</p>					
	<p>Considera Ud. que el canal escrito sea el medio más efectivo para comunicarte con los directivos.</p>					
Canales electrónicos						

	<p>En la organización se promueve el uso del canal electrónico como mecanismo de desarrollo tecnológico de las últimas décadas.</p>					
	<p>En la organización se utilizan los instrumentos electrónicos de la comunicación; chat, intranet, portal web, foros y discusiones de internet, etc., para hacer más efectivo la gestión.</p>					
	<p>Cuenta la organización con una página web que divulgue información de los logros obtenidos para el bienestar institucional.</p>					



Anexo 3: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico	Población y muestra
<p>Interrogantes</p> <p>¿Cuál es la relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna en los trabajadores de la empresa Sedapar sede central Arequipa 2022?</p> <p>¿Cómo será el clima laboral de SEDAPAR sede central en la ciudad de Arequipa en el año 2022?</p> <p>¿Cuál será el nivel de comunicación interna en SEDAPAR sede central</p>	<p>Determinar la relación Clima laboral y comunicación interna en trabajadores de SEDAPAR sede central en la ciudad de Arequipa, 2022.</p> <p>Identificar el clima laboral en trabajadores de SEDAPAR sede central en la ciudad de Arequipa, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de comunicación interna en trabajadores de SEDAPAR sede central en la ciudad de Arequipa,</p>	<p>Dado que, en diversas investigaciones de empresas el clima laboral es uno de los factores que puede afectar a la comunicación interna teniendo diferentes resultados, es probable que, en la empresa SEDAPAR S.A. sede central a mayores niveles de un clima laboral óptimo percibido por los empleados, la comunicación interna podría ser eficiente</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Comunicación interna</p>	<p>El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipularán las variables de estudio, sino que serán observadas y su contexto natural para analizarlas.</p> <p>El tipo de investigación es correlacional porque pretende hallar la relación que existe entre las variables de estudio clima laboral y comunicación interna.</p> <p>El nivel de la</p>	<p>El universo está compuesto por 203 trabajadores de la sede central de SEDAPAR en Arequipa.</p> <p>Muestra 134</p>

<p>en el año 2022? ¿Cuál será la relación entre las dimensiones de clima laboral y comunicación interna en SEDAPAR sede central en el año 2022?</p>	<p>2022. Determinar la correlación entre las dimensiones de Clima laboral y las dimensiones de Comunicación interna en trabajadores de SEDAPAR sede central en la ciudad de Arequipa, 2022.</p>	<p>dentro de los canales de comunicación de la empresa.</p>		<p>investigación es mixto ya que, integraremos la investigación cuantitativa y la cualitativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>	
---	---	---	--	--	--

